

**Carolina Scali Abritta**

**DO ENQUADRE DO “DIREITO” AO ENQUADRE DO “FAVOR”:  
a negociação de posicionamentos na resolução de conflitos em audiências de conciliação.**

**Juiz de Fora**

**2007**

**Carolina Scali Abritta**

**DO ENQUADRE DO “DIREITO” AO ENQUADRE DO “FAVOR”:**

**a negociação de posicionamentos na resolução de conflitos em audiências de conciliação.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Letras, Faculdade de Letras, Universidade Federal de Juiz de Fora, área de concentração Lingüística, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Letras.

Orientadora: Profa. Dra. Sonia Bittencourt Silveira.

**Juiz de Fora**

**2007**

**Carolina Scali Abritta**

**DO ENQUADRE DO “DIREITO” AO ENQUADRE DO “FAVOR”:**

**a negociação de posicionamentos na resolução de conflitos em audiências de conciliação.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Letras, Faculdade de Letras, Universidade Federal de Juiz de Fora, área de concentração Lingüística, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Letras e aprovada pela seguinte banca examinadora:

---

Prof<sup>a</sup> Dra. Sonia Bittencourt Silveira (Orientadora)  
Universidade Federal de Juiz de Fora

---

Prof. Dr. Paulo Cortes Gago  
Universidade Federal de Juiz de Fora

---

Profa. Maria do Carmo Leite Oliveira  
Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

**Juiz de Fora  
2007**

À minha mãe, com muito amor e eterna saudade.

## AGRADECIMENTOS

À Professora Doutora Sonia Bittencourt Silveira por ter aberto meus olhos e ouvidos para o fenômeno da linguagem e também por não me deixar fechá-los. A forma generosa como compartilha seu conhecimento é inesquecível e motivo para minha eterna gratidão.

À amiga Wânia pelos dados gentilmente cedidos, assim como pelas ótimas indicações bibliográficas.

Ao meu pai, Fernando, pois muitas de nossas imensas e intensas conversas, com certeza, estão de alguma forma presentes nesse trabalho. A busca incessante pelo conhecimento, que ele há tanto tempo trilha, sempre me serviu de estímulo para não desistir.

Aos meus irmãos, Tati e Dani, e também ao meu cunhado e irmão do coração, Fred, por serem sempre motivo para continuar a caminhada.

Ao Júlio, companheiro, amigo fiel, e, agora, marido, por seu amor, sua dedicação e sua compreensão pelas horas que nos foram roubadas.

Aos Professores Doutores Paulo Cortes Gago e Maria do Carmo Leite Oliveira por terem aceitado participar desse debate.

Às amigas Eliane e Thaís por nossas conversas sobre a linguagem e a vida cotidianas, de alguma forma também estão presentes aqui.

## **RESUMO**

O presente trabalho busca investigar a forma como as partes de duas audiências de conciliação posicionam a si mesmas e aos outros em relação à questão do ônus da prova. Procurou-se observar também os enquadres que englobam mencionados posicionamentos e os enlaces desse enquadres e posicionamentos como os alinhamentos. Para tanto, utilizou-se de uma metodologia qualitativa e interpretativista, conjugando-se métodos da Análise da Conversa, da Sociolinguística Interacional e da Etnografia da Fala.

## **ABSTRACT**

This work intend to investigate the way by which people who are engaged in a mediation context position themselves and the others in relation with the burden of the prove. It was observated the frames that englobe the positionings mencionated and the intersections between these frames and postionings with the alignments. For that, it was used a qualitative and interpretative methodology, conjugated with methods of Conversation Analisis, the Interactional Sociolinguistic and the Ethnography of Speak.

## TABELA DE CONVENÇÕES PARA TRANSCRIÇÕES

[colchetes}	fala sobreposta.
(0.5)	pausa em décimos de segundo.
(.)	micropausa de menos de dois décimos de segundo
=	contigüidade entre a fala de um mesmo falante ou de dois falantes distintos.
.	descida de entonação.
?	subida de entonação.
,	entonação contínua.
? ,	subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação.
:	alongamento de som.
-	auto-interrupção.
<u>sublinhado</u>	acento ou ênfase de volume.
MAIUSCULA	ênfase acentuada.
°	fala mais baixa imediatamente após o sinal.
°palavras°	trecho falado mais baixo.
palavra:	descida entoacional inflexionada.
palavra;	subida entoacional inflexionada.
↑	subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados.
↓	descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos de sublinhado.
>palavras<	fala comprimida ou acelerada.
<palavras>	desaceleração da fala.
<palavras	início acelerado.
hhh	aspirações audíveis.
(h)	aspirações durante a fala.
.hhh	inspiração audível.
(( ))	comentários do analista.
(palavras)	transcrição duvidosa.
( )	transcrição impossível.
	*Os significados dos símbolos abaixo referem-se apenas à audiência do Juizado Especial de Consumo:
“palavra”	diálogo construído
..	pausa observada ou quebra no ritmo da fala, como menos de meio segundo
...	pausa de meio segundo
....	pausa de um segundo

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I –PRESSUPOSTOS TEÓRICOS</b>	<b>14</b>
1.1 - Enquadres e alinhamentos: conceitos e enlaces	14
1.2 - A Teoria do Posicionamento de Langenhove e Harrè	20
1.3 – Contribuições Teóricas da Análise da Conversa	27
1.4 – Algumas posições legais relevantes	29
<b>CAPÍTULO II - A QUESTÃO METODOLÓGICA</b>	<b>33</b>
2.1 - A pesquisa interpretativista e qualitativa	33
2.2 - As contribuições da Análise da Conversa Etnometodológica, da Sociolinguística Interacional e dos Estudos Etnográficos	35
2.3 – Os recursos metodológicos empregados na pesquisa	38
<b>CAPÍTULO III – ANÁLISE DE DADOS</b>	<b>40</b>
3.1 – Os posicionamentos no Procon	40
3.2 – Os posicionamentos no Juizado Especial de Consumo	70
3.3 – Análise dos resultados	105
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>111</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>114</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>118</b>

## INTRODUÇÃO

Uma das questões centrais a que o Direito se dedica na atualidade é a temática do acesso à justiça. Contudo, conforme notam os próprios operadores do Direito, é indispensável que a esse acesso esteja diretamente ligada a idéia de uma ordem jurídica justa. Para tanto, porém, faz-se imprescindível que as soluções dos conflitos ocorram de modo célere, sem que, contanto, reste prejudicada a segurança jurídica.

O Poder Judiciário, entretanto, encontra-se abarrotado de processos e, sendo assim, muitas vezes, impossibilitado de fornecer a cada caso decisões em tempo hábil e, conseqüentemente, justas. Desta feita, a fim de se garantir àqueles envolvidos em conflitos soluções rápidas e seguras, verifica-se a expansão de meios alternativos de pacificação de conflitos. Entre tais meios, encontra-se a mediação.

A mediação pode ser conceituada como um método de resolução de conflitos parcial, uma vez que devem ser as partes os responsáveis pela construção em conjunto de uma solução adequada para o caso. No entanto, até chegarem a um acordo, as partes utilizar-se-ão dos conhecimentos legais e psicológicos de um terceiro estranho ao conflito. Trata-se do mediador, pessoa que buscará facilitar a co-construção pelas partes de um acordo. Conforme a maior parte da literatura sobre mediação, espera-se que esse mediador seja alguém imparcial e neutro.

Segundo Nilson Roberto LUCILIO, em texto intitulado “Negociação, Mediação e Arbitragem”, define-se o processo de mediação como método de resolução de conflitos em que:

um terceiro, necessariamente neutro e imparcial, mobiliza as partes em litígio para uma solução consensual, mediante a formalização de acordo. O mediador é a pessoa que ajuda as partes a identificar, discutir e resolver as questões do conflito, buscando transformar o adversário em partícipe de um processo de solução cooperativa.(p. 2)<sup>1</sup>

Desta feita, o que diferirá a mediação, por exemplo, da negociação, será a presença ou não de uma terceira parte que atua para ajudar os envolvidos diretamente no conflito a, estes sim, construir uma solução que seja benéfica a ambos.

Difere-se também a mediação da arbitragem, pois esta última deve sempre contar com a presença de um árbitro, o qual, conforme informe LUCILIO, no texto supra-citado, “deverá ser um técnico ou especialista no assunto em discussão para dar um parecer e decidir qual dos lados tem razão.” (p. 4). Verifica-se, então, que, diferentemente do mediador, o árbitro conta com o poder de decisão, sendo esta soberana.

O processo de mediação é, então, menos formal que o de arbitragem, e pretende-se mais formal que o de negociação, uma vez que já envolve uma terceira parte, que deverá atuar no auxílio daqueles que procuram a pacificação de sua contenda.

Importante destacar que a construção pelas partes da solução referida ou acordo dá-se mediante a interação entre as mesmas. Desta feita, verifica-se que, uma vez que a mediação é realizada através da interação, conforme defende JONES (1994), a fim de se estudar a mesma,

---

<sup>1</sup> O artigo encontra-se disponível no seguinte endereço eletrônico [www.geocities.com/Eureka/Office/2031/negoc](http://www.geocities.com/Eureka/Office/2031/negoc), tendo sido consultado em 23 de maio de 2007.

deve-se partir de uma perspectiva comunicacional, sem deixar de lado a relação com o próprio contexto em que tal processo se dá. Sendo que, essa relação deve ser entendida como algo que “envolve interdependência entre as partes para ação coordenada, sentidos negociados e recursos distribuídos” (JONES, 1994, p. 28).

Maley (1995), ao tratar das diferenças entre o papel legal tradicional de árbitro e o papel alternativo de mediador, conceitua mediação como um “processo estruturado envolvendo um mediador que facilita, mas não impõe um acordo entre as partes em disputa” (p. 94). Afirma, todavia, que “o comportamento verbal e não-verbal da terceira parte é sempre importante e algumas vezes crucial para o resultado do encontro” (op. cit. p.94). Isso se deve ao fato de os mediadores:

(i). alterarem a dinâmica e os papéis discursivos da disputa, em razão de sua própria presença; (ii). assumirem uma posição neutra e imparcial em relação às partes e ao tópico da disputa, ainda que essa neutralidade e imparcialidade representem características ideais dos sistemas legais, e (iii). terem por meta institucional manter a ordem, regular e facilitar uma gama de atividades sociais, especificamente – quem fala com quem, quando e sobre o que se fala e quanto” (MALEY, 1995, p. 95).

Assume-se, na presente pesquisa, então, de modo enfático, a importância do estudo da linguagem como forma de ação no mundo e construção do mesmo, posto que todo o processo de mediação é co-construído pelas partes em suas interações através da linguagem.

Uma vez adotada essa perspectiva da inter-ação pela linguagem (KOCH, 2004), faz-se pertinente questionar se, nas audiências de conciliação, contextos estes em que a mediação toma forma, o direito seria aplicado tal qual se encontra na Lei. Tomando por ponto de partida o fato de ser na e através da linguagem que a realidade se constrói e levando-se em conta o

princípio de lingüística sócio-cognitiva, segundo o qual, se assume a insuficiência ou a pobreza do significante: a palavra da lei apenas servirá de guia na co-contrução de um possível acordo, pois este terá seus termos firmados pelos participantes na inter-ação.

Adota-se, então, no estudo em desenvolvimento, a perspectiva da profunda relevância do estudo da mediação a partir da análise qualitativa e interpretativista de gravações de dados reais de audiências de conciliação para que se possa ver como as partes co-constroem seus discursos e como chegam ou não a um acordo.

Há de se ressaltar, entretanto, que as provas são de fundamental importância dentro dos processos legais. É através delas, segundo as teorias jurídicas, que se pode chegar de modo mais confiável à conclusão sobre aquele a quem o direito deve ser efetivamente garantido: “É através da prova dos fatos relevantes que se chega ao descobrimento da verdade, e a consequência é poder dar razão a quem tem, ou seja, julgar com justiça” (CARNEIRO, 2000, p. 73).

Pode-se notar acima a influência que as provas trazidas pelas partes exercem na decisão daquele a quem será assegurado o direito, principalmente quando se trata de uma ciência, como o é a jurídica, em que a verdade é vista de forma objetiva, ou seja, como algo uno e que existe independentemente dos pontos de vista dos indivíduos, pois estaria posta no mundo para ser apreendida.

No caso dos ambientes em que o que se encontra é a mediação, situação em que se pretende que não haja “nem vencedores nem perdedores” (CARNEIRO, 2000, p. 77), qual seria o peso da prova na construção do acordo?

Na presente pesquisa, é intenção focalizar o modo como as partes co-constroem seus posicionamentos (HARRÉ & LANGENHOVE, 1999a,b) acerca do ônus da prova, sem esquecer-se, entretanto, de olhar para os enquadres (BATESON, [1972] 2002) em que esses posicionamentos se constroem, assim como para os alinhamentos presentes (GOFFMAN, [1981b] 2002b).

Um outro fator, contudo, precisou ser levado em conta naquilo que concerne à questão do ônus da prova. As audiências analisadas envolviam matérias pertinentes ao direito do consumidor. No Brasil, há legislação específica que trata dessa área jurídica, trata-se do famigerado Código de Defesa do Consumidor (CDC). Tal Código traz em seu arcabouço legal uma sistemática de distribuição do ônus da prova diferente em relação ao padrão adotado pelo processo civil de modo geral. Neste último, o ônus da prova é incumbência daquele que propõe uma ação, ou seja, do autor da ação. No CDC, possibilita-se a inversão desse ônus sempre que se verifique uma dificuldade por parte do consumidor para a produção de prova e, ao mesmo tempo, “quando a parte contrária puder produzi-la sem maiores esforços” (CARNEIRO, 2000, p. 75).

Desta feita, fez-se imperioso ao presente estudo questionar-se sobre o fato da inversão do ônus da prova nos contextos mediados. Inquiriu-se se tal inversão ocorreria de fato e de que modo, ou seja: o mediador tomaria a iniciativa de promovê-la, posicionando assim o fornecedor ou prestador de serviço como alguém que teria o dever de provar suas alegações? Perguntou-se também em que momento dar-se-ia a mesma.

Ademais, invertido o ônus de provar, quais os impactos deste fato nos posicionamentos tomados pelas partes, não somente no que tange ao auto-posicionamento, mas também no que concerne ao posicionamento da outra parte, uma vez que, de acordo com

afirmação de HARRÉ e LANGENHOVE (1999a,b), o ato de posicionamento não é somente reflexivo, mas também relativo, conforme ver-se-á com maiores detalhes no primeiro capítulo desse estudo.

Procurou-se investigar também quais as implicações do direito comprovado na solução do litígio. Dito de outro modo, buscou-se ver também se, quando a parte traz provas das alegações que faz ou caso se beneficie da inversão do ônus da prova, vê o seu pleito necessária e totalmente garantido.

Numa perspectiva metafísica relativista, em que o real é visto como uma eterna construção, conjugada com uma abordagem interacionista, segundo a qual esse ato de construção dá-se sempre numa ação conjunta e coordenada, ou seja, numa interação, o direito normativo é posto à prova. O que se busca, então, desconstruir é a idéia de um direito em que basta a força normativa da lei para que se faça assegurado, para que se possa ver como o Direito é de fato co-construído nas práticas interacionais mediadas, através de posicionamentos, enquadres e alinhamentos.

## **CAPÍTULO I – PRESSUPOSTOS TEÓRICOS**

### **1.1 – ENQUADRES E ALINHAMENTOS: CONCEITOS E ENLACES.**

*O que está acontecendo aqui e agora nesta interação?* Esta é a pergunta que Goffman propõe àqueles interessados na investigação de fenômenos sociais. Entretanto, Goffman ([1981a] 2002a e [1981b] 2002b) esclarece que os dêiticos utilizados na questão acima, quais sejam, “aqui” e “agora”, vão muito além do simples olhar para o encontro em que duas ou mais pessoas se engajam, chegando até aquilo que o autor diz vir sendo negligenciado: a situação social (GOFFMAN, [1981a] 2002a).

Situação social é definida pelo autor como:

ambiente que proporciona possibilidades mútuas de monitoramento, qualquer lugar em que um indivíduo se encontra acessível aos sentidos nus de todos os outros que estão ‘presentes’, e para quem os outros indivíduos são acessíveis de forma semelhante. (GOFFMAN, [1981a] 2002a, p. 17).

Note-se pela citação acima que ao abraçar a noção de situação social para a análise de interações sociais, tem-se a possibilidade de olhar além da relação entre falante e ouvinte, ou seja, do “paradigma tradicional da fala” (GOFFMAN, [1981b] 2002b, p. 118), o qual centra-se apenas

na questão do som e esquece que “a visão é organizacionalmente muito significativa também, às vezes até o tato” (GOFFMAN, [1981b] 2002b, p. 115).

Ao olhar para a situação social ou para a “atividade de fala” (GOFFMAN, [1981b] 2002b), pode-se passar a ter como objeto de análise “um trecho considerável de interação naturalmente delimitado, que abrange tudo o que de relevante ocorre a partir do momento em que dois (ou mais) indivíduos iniciam tais procedimentos entre si, e que continua até que finalmente eles encerrem a atividade” (GOFFMAN, [1981b] 2002b, p. 116).

O autor citado põe em questão, dessa forma, a análise de “momentos de fala” (p. 117, [1981b] 2002b), de atividades situadas, ou seja, “uma atividade descritível e suscetível de ser repetida e que os participantes explicam em seu vocabulário mediante justificativas, desculpas ou reparações” (JOSEPH, 2000, p. 23). Porém, enfoca que tudo aquilo que for tornado relevante na interação deve ser levado em consideração, tendo-se em vista que:

o encaixe dos territórios e das regiões de significação combina o material e o imaterial, o visível e o virtual, os índices e as interpretações. Essa grande mistura, essa grande hibridização são precisamente os traços da ordem simbólica atuante numa situação. (JOSEPH, 2000, p. 23)

Não negligenciar a situação é, portanto, “pôr em foco as competências sociais e comunicativas, não o coletivo ou a relação indivíduo/coletivo, mas o fato de linguagem em seus componentes interativos” (JOSEPH, 2000, p. 76).

Verifica-se, então, em primeiro lugar, a possibilidade de dividir a fala em momentos, a partir das ações que são desempenhadas no curso da interação. Torna-se possível também notar que, não só as palavras, ou seja, não só aquilo que é material e visível, são tomados como relevantes para o entendimento de uma situação social. Aquilo que é imaterial ou invisível, tais como, as interpretações possíveis dos envolvidos, também deve ser considerado.

Através dessa amplificação do olhar sobre o que pode fazer-se presente nas interações sociais, bem como da fragmentação da mesma a partir das ações desenvolvidas, tem-se a possibilidade de se verificar, nessas situações sociais, a presença de enquadres ou quadros interpretativos, os quais têm natureza, ao mesmo tempo, cognitiva e prática, e operam, como o próprio nome já diz, na interpretação daquilo que está acontecendo na situação social em curso.

O conceito de enquadre é desenvolvido, primeiramente, por Bateson ([1972] 2002), psicólogo que, ao analisar a interação entre primatas em um zoológico, nota que as mordidas dadas entre eles não são vistas pelos mesmos como uma forma de enfrentamento, mas sim como uma brincadeira. Desta feita, Joseph (2000), lembra que Bateson desenvolve o conceito de moldura interacional:

um dispositivo cognitivo e prático de atribuição de sentido, que rege a interpretação de uma situação e o engajamento nessa mesma situação, quer se trate da relação com o outro, quer da ação em si mesma” (p. 51).

Nas palavras do próprio Bateson ([1972] 2002), os enquadres possuem como característica o fato de serem metacomunicativos ou metalingüísticos, ou seja:

qualquer mensagem que explícita ou implicitamente defina um enquadre, *ipso facto*, fornece ao receptor instruções ou auxílio em sua tentativa de entender as mensagens incluídas no enquadre (p. 99).

As instruções a que Bateson ([1972] 2002) se refere acima estão diretamente ligadas com outras duas características que ele mesmo descreve como sendo próprias dos enquadres, quais sejam: o fato de serem ao mesmo tempo exclusivos e inclusivos. Dito de outro modo, tem-se que: “ao incluir certas mensagens (ou ações significativas) dentro de um enquadre, outras mensagens são excluídas” (BATESON, [1972] 2002, p.98).

O enquadre atua, dessa maneira, direcionando a interpretação possível para as ações em curso. São, nas palavras de Joseph (2000), “disposições cognitivas e práticas pelas quais os atores sociais definem sua experiência e nela se engajam” (p. 55).

Os enquadres integram e ajudam a compor, então, também aquilo que se entende por contexto situacional, ou seja, aquilo que está acontecendo no “aqui” e “agora” da interação. É o que nos informam Ribeiro e Pereira (2002):

enquadres constituem a maneira como construímos e sinalizamos o contexto da situação em curso. Interpretar a fala de um amigo enquanto piada (às vezes de mau gosto) ou enquanto um ato comunicativo para ser levado a sério depende de como enquadrados o que está acontecendo. (p. 53)

Tannen e Wallat ([1997] 2002) lembram que o termo enquadre:

se refere ao sentido que os participantes constroem acerca do que está sendo feito e reflete a noção de Goffman de *footing*: o alinhamento que os participantes estabelecem para si e para os outros em uma situação. (p. 212)

Imprescindível dividir a definição acima em duas partes para que se possa ver melhor a riqueza do que se afirma. Assim, primeiramente, nota-se que a noção de enquadre adotada é a sua noção prática, deixando-se de lado a questão cognitiva. Dessa forma, o enquadre presente numa dada situação está intimamente ligado ao sentido que os participantes co-constroem na mesma para as ações em curso.

Entretanto, um outro enfoque é trazido pela definição supra-mencionada, qual seja, o fato de os enquadres refletirem os alinhamentos construídos nas situações sociais. Alinhamentos podem ser vistos sob dois aspectos, os quais não se excluem, mas se complementam. O primeiro desses aspectos está relacionado:

ao alinhamento físico entre os participantes em termos da direção para a qual a frente do corpo está voltada em relação à frente dos corpos dos outros, ou em termos do direcionamento da cabeça, do rosto e do olhar em relação aos outros” (RIBEIRO e GARCEZ, 2002, p. 258-259)

Verifica-se aqui, então, que se está abordando a postura física dos envolvidos numa situação de interação. Entretanto, o conceito de alinhamento vai mais além e pode envolver o “alinhamento contextual entre os participantes em termos de como, em que condição ou qualificação social, eles se apresentam e em termos de como ratificam ou resistem às apresentações dos outros” ( RIBEIRO e GARCEZ, 2002, p. 259). Sendo assim, dentro dessa noção de “alinhamento contextual”, no presente trabalho, diz-se que, quando um determinado participante corrobora a apresentação feita pelo outro, ocorre o alinhamento entre estes, ao passo que, quando não há essa confirmação, há o desalinhamento.

Não há, então, que se confundir alinhamento e posicionamento no presente estudo, pois, mesmo tendo Goffman ([1981b] 2002b) conceituado alinhamento como posicionamento ou postura, aqui está-se valendo da noção de alinhamento sob a interpretação de Ribeiro e Garcez (2002), segundo a qual o alinhamento pode ser entendido como a ratificação por parte de um participante do posicionamento apresentado pelo outro.

A noção de *footing* trazida por Goffman ([1981b] 2002b) vem permitir a análise da mudança “no alinhamento que assumimos para nós mesmos e para os outros presentes” (p. 113), sendo que, ainda nessa obra, referido autor afirma que “uma mudança em nosso *footing* é um outro modo de falar de uma mudança em nosso enquadre de eventos”. Observa-se, então, que Goffman, através dessa noção de *footing*, a qual, como dito, põe à mostra o conceito de mudança, possibilita ao analista de uma dada interação olhar para a mesma sob um enfoque mais dinâmico, uma vez que pretenda investigar enquadres e alinhamentos.

Joseph (2000), citando Goffman, fornece uma visão ainda melhor dessa possibilidade de análise da mudança nos enquadres interpretativos e, por consequência, em muitas ocasiões, nos alinhamentos presentes, através da noção de *footing*:

‘Uma mudança de posição (*footing*) implica, pois, uma mudança na atitude que temos para com nós mesmos e os demais presentes, tal como ela se exprime na maneira pela qual tratamos a produção ou a recepção de uma enunciação. É uma outra forma de designar uma mudança no quadro que aplicamos aos acontecimentos’ (p. 53).

A noção de *footing*, então, abarca, como visto, tanto o conceito de enquadre, quanto o conceito de alinhamento, sendo usado para “descrever como os participantes enquadram os eventos e ao mesmo tempo negociam as relações interpessoais, ou ‘alinhamentos’, que constituem os eventos” (TANNEN e WALLAT, [1987] 2002, p. 1989).

Entretanto, não é só de enquadres e alinhamentos que se faz uma interação. Podem ocorrer ainda aquilo que alguns teóricos da psicologia do discurso irão chamar de posicionamentos, os quais poderão ser considerados como parte integrante dos enquadres e alinhamentos, conforme nos lembra Reis (2004). A presente pesquisa alinha-se a essa última autora a fim de assumir serem os enquadres fenômenos mais amplos que os posicionamentos, uma vez que definem a situação interacional, ao passo que os posicionamentos são mais afeitos às pessoas.

## 1.2 - A TEORIA DO POSICIONAMENTO DE LANGENHOVE E HARRÈ (1999)

Joseph (2000) afirma que Goffman, a fim de analisar as interações humanas, propõe que as mesmas sejam vistas a partir de uma “metáfora teatral”, segundo a qual:

o trabalho de figuração divide os espaços sociais segundo um eixo de representação. De um lado, a região de exposição onde os atores estão sob o olhar ou em presença de um público; de outro, a região onde se preparam para a representação” (JOSEPH, 2000, p. 41)

A partir da citação acima, nota-se a divisão feita entre cena e bastidores e também a classificação da atuação dos agentes sociais como figuração. Nesse mesmo diapasão, Goffman ([1981b] 2002b) irá propor uma Teoria dos Papéis Sociais. Papel social, no trabalho citado, deve ser entendido como “qualquer fonte de auto-identificação socialmente referenciada” a que o participante recorre ou seleciona para si durante a interação, sendo que “o mesmo indivíduo pode alterar rapidamente o papel social que ocupa” (p. 134). Goffman, ainda nesse mesmo texto citado, informa ainda que “selecionar a qualificação na qual estaremos ativos é selecionar (ou tentar selecionar) a qualificação dos receptores da nossa ação” (p. 134).

O conceito de papel parece, entretanto, ser demasiado estático para dar conta das rápidas e constantes mudanças que se operam no mundo atual em termos de identidade social, bem como da multiplicidade das identidades contemporâneas que um mesmo indivíduo pode portar. Bauman (2003), ao citar Stuart Hall (1996), afirma que “uma coisa que a idéia de identidade não indica é ‘um núcleo estável do eu, desenrolando-se do começo ao fim através de todas as vicissitudes de uma história sem mudança’” (p. 21 e 22).

Falar, então, em papel social poderia significar levantar a possibilidade de se dizer de “uma pessoa que ocupa algum papel ou identidade social específica” (GOFFMAN, [1981b] 2002b), identidade essa que parece ter uma duração longa demais dentro de uma modernidade tardia que é vista como “diluída” (BAUMAN, 2003), uma vez que a força da mudança faz-se imperiosa, num mundo de comunicação cada vez mais facilitada pelos meios digitais, ou seja, de possibilidade de conhecimento das diferenças inter-humanas cada vez maior. Nesse mundo, nada é permanente e “a construção da identidade é um processo sem fim e para sempre incompleto” (BAUMAN, 2003, p. 61).

A Teoria do Posicionamento, desenvolvida por Harré e van Langenhove (1999a) pretende ser, então, uma alternativa mais dinâmica e adequada em relação ao conceito de papel social. Tais autores não ignoram o fato de os trabalhos de Goffman e dos etnometodólogos terem contribuído “muito para a compreensão das interações entre pessoas com diferentes papéis” (1999a, p.5). Entretanto, no mesmo texto citado, dizem que nem sempre um determinado papel social ocupado por um participante de uma interação, tal como o papel de enfermeira, far-se-á relevante num dado momento situacional. Sendo assim, seria preciso trabalhar com um conceito que desse conta de uma intensa dinâmica e multiplicidade de papéis que um interagente pode portar numa mesma seqüência conversacional. Propõem, então, o trabalho com os conceitos de posição e posicionamento.

Colocam a teoria em questão dentro do enquadre do sócio-construcionismo e das análises do discurso a fim de poderem dar conta da dinâmica interacional (HARRÉ e VAN LANGENHOVE, 1999a). Lembram que “o sócio-construcionismo sublinha que os fenômenos sociais devem ser considerados como gerados na e através da conversa e das atividades do tipo conversa” (HARRÉ e VAN LANGENHOVE, 1999a, p. 2-3). Daí a importância de se ver a linguagem como fator de ação e não apenas representação do mundo.

Através do conceito de posição, atribuído por Harré e van Langenhove (1999b) a Hollway (1984), tem-se a noção de que os discursos<sup>2</sup> tornariam disponíveis posições para os sujeitos, sendo que tais posições podem ser tomadas não somente em relação ao próprio falante, mas também no que tange a outras pessoas. Segundo Harré (2004) as posições teriam em comum com os papéis o fato de pré-existirem “às pessoas que se valem delas, como parte do conhecimento comum de uma comunidade, família, times esportivos e tudo o mais” (p. 8). Entretanto, cumpre estabelecer uma diferença entre a idéia de posição e a idéia de categorias macrosociais defendidas por Teorias Sociais ligadas à sociologia tradicional de Durkheim, que advogam a idéia de ser o homem um ser determinado pelas estruturas, ou seja, de ser o homem um ser governado por regras que lhe determinam o comportamento. Quando se fala em papéis ou posições disponibilizadas nos discursos, embora se defenda a idéia de categorias *a priori*, tais categorias estariam disponibilizadas aos sujeitos nas interações, sendo que estes farão uso de uma ou de outra posição, de um ou de outro papel, de acordo com o que as contingências interacionais locais permitirem-lhes. Desta forma, advogar a existência de categorias *a priori* nem sempre é defender a existência de um ser determinado por macroestruturas sociais.

Embora, os autores da Teoria do Posicionamento assumam a noção de posição, algo dado de modo *a priori* nos discursos, esses mesmos teóricos ao reconhecerem “a força do discurso – ou seja, o modo como o poder é, ao mesmo tempo, manifesto e constituído pela fala – [reconhecem que] isso fornece aos falantes a oportunidade de exercer o direito de escolha” (MACKENZIE e CAREY, 2000, p. 4) acerca das posições disponibilizadas numa dada situação social.

---

<sup>2</sup> Estar-se-á assumindo aqui uma noção de discursos que se aproxima “da noção de linguagens sociais, que na definição de Mikhail Bakhtin (1929/1995), são os discursos peculiares a um estrato específico da sociedade – uma profissão, um grupo etário etc. – num determinado contexto, em um determinado momento histórico” (SPINK e MEDRADO, 2004, p. 43).

Surge, então, o conceito de posicionamento, uma vez que, no jogo da interação, tudo aquilo que, aprioristicamente, ocorreria em termos de posição, pode mudar a partir dos posicionamentos que serão construídos discursiva e localmente. A teoria do posicionamento toma, dessa forma, a conversa como “a substância mais básica do real” (HARRÉ e VAN LANGENHOVE, 1999a, p. 4), e assume, conforme já visto, uma metafísica relativista, segundo a qual o mundo social é criado na e através da linguagem.

Posicionamento seria, então, algo que ocorre dentro de interações e que:

refere-se a atribuição de papéis fluidos aos falantes em uma construção discursiva de enredos pessoais que tornam ações pessoais inteligíveis e relativamente determinadas como atos sociais. (HARRÉ e VAN LANGENHOVE, 1999b, p. 17)

Diante da riqueza do que é dito acima, é preciso fracioná-lo para que se possa tentar uma aproximação mais precisa em relação ao entendimento. Assim, vê-se, primeiramente, que, quando se trata de posicionamento, fala-se em papéis fluidos, ou seja, algo mais dinâmico do que o conceito de papel de Goffman ([1981b] 2002b). Interessante a posição assumida por Moita Lopes (2002) em relação à questão do posicionamento. Para este autor, uma vez vista a identidade como algo fragmentado, posto que é múltipla, e em processo, ou seja, em constante mudança; é possível dizer que a identidade, tendo em vista principalmente o fato de sua mutabilidade, estaria intimamente relacionada ao posicionamento. Desta feita, afirma que “as identidades estão sujeitas a mudanças, isto é, podem ser reposicionadas” (MOITA LOPES, 2002, p. 37).

Retomando, entretanto, a definição de Harré e van Langenhove (1999b) para posicionamento, há de se ver que, além de ser algo entendido como fluido, importante notar que são tidos também como elemento importante e, portanto, parte integrante da co-construção do

sentido. Bullough Jr. e Draper (2004), nesse mesmo sentido, dizem que a teoria em questão permite que se olhe para o modo como os interagentes estão construindo seus sentidos locais.

Mackenzie e Carey (2000) dizem que Harré e seus co-autores usam o posicionamento “como uma metáfora para identificar os modos através dos quais os falantes são situados ou posicionados dentro dos encontros discursivos” (p. 4). Entretanto, importante destacar que, embora o ato de posicionar seja relativo, o que quer dizer direcionado ao outro, ele será simultaneamente reflexivo, ou seja, será também um ato de auto-posicionamento. Bullough Jr. e Draper (2004) dizem ainda que “os falantes posicionam a si mesmos e são posicionados pelos outros, e com cada mudança de posição surge uma mudança no entendimento e na ação” (p. 408).

Os posicionamentos são ainda recursos usados para negociar novos posicionamentos (HARRÉ e VAN LANGENHOVE, 1999b). Os autores citados, no texto mencionado, tratam ainda de alguns tipos de posicionamentos.

Num primeiro momento, falam em posicionamentos de primeira e segunda ordem. Os de primeira ordem seriam aqueles que “se referem à maneira pela qual as pessoas localizam a si mesmas e aos outros dentro de um espaço essencialmente moral através do uso de diversas categorias e enredos” (HARRÉ e VAN LANGENHOVE, 1999b, p. 20). Os posicionamentos de segunda ordem tomam forma caso os de primeira ordem sejam contestados e surja, então, uma nova negociação acerca dos posicionamentos.

Dizem que os posicionamentos podem ainda ser de ordem moral e pessoal. O posicionamento de ordem moral é aquele que concerne a certos “papéis ocupados em relação a determinada ordem moral esperada ou a aspectos institucionais da vida em sociedade” (HARRÉ e VAN LANGENHOVE, 1999b, p. 21). No que tange ao posicionamento de ordem pessoal, verifica-se que estes são construídos a partir de categorias que dizem respeito a atributos individuais e particularidades (HARRÉ e VAN LANGENHOVE, 1999b).

Ainda no texto citado anteriormente, tem-se que os posicionamentos podem ser também tácitos ou intencionais. Caso o posicionamento dê-se de maneira tácita, este ficará subentendido, não sendo explicitado de modo consciente e proposital. O posicionamento intencional, por sua vez, revela a consciência do falante sobre seu ato. Os autores afirmam que este último tipo de posicionamento ocorre dentro de um contexto de fala específico dominado por uma dada ordem moral, dizendo respeito a direitos, deveres e obrigações imbricados nesta ordem. Pode-se dizer que, nos contextos em que os posicionamentos intencionais se dão, estes posicionamentos não estão disponíveis de modo igualitário para todos.

Os posicionamentos intencionais podem ainda, segundo os autores citados e no mesmo texto acima mencionado, apresentarem-se sob a forma de quatro categorias, ditas meramente analíticas, quais sejam: auto-posicionamento deliberado, auto-posicionamento forçado, posicionamento deliberado do outro e posicionamento forçado do outro. Diz-se meramente analíticas porque, quando uma das categorias ocorre, as outras podem também manifestar-se simultaneamente.

O auto-posicionamento deliberado envolve de maneira enfática a identidade pessoal do falante e suas metas específicas naquele evento. A escolha pelo posicionamento em questão indica que o falante, além de apresentar grande agentividade, está em condições de oferecer explicações pessoais para seu comportamento através de três modos diversos: a) referindo-se a seus poderes e a seu direito de exercê-lo; b) fazendo referência à sua biografia, ou seja, àquilo que fez, viu e aquilo que lhe aconteceu, e c) remetendo-se a experiências pessoais que tenha tido.

O auto-posicionamento forçado pode ser visto como um tipo de posicionamento realizado pelo outro, uma vez que se trata de algo que é imposto pelo outro. Essa imposição pode dar-se de maneira mais tênue ou mais dramática, neste último caso tem-se sua ocorrência, por exemplo, quando a pessoa que provoca o constrangimento representa naquela situação uma instituição.

Quando uma instituição tem o poder de realizar julgamentos sobre as pessoas e seu comportamento, pedirá a elas explicações sobre suas ações, nestas explicações concretizam-se os auto-posicionamentos forçados.

O posicionamento deliberado do outro ocorre simultaneamente com o posicionamento do falante. Pode ocorrer em presença ou ausência do posicionado e pode manifestar-se em elogios, acusações, insultos e reclamações. Cumpre lembrar que esse posicionamento pode assumir a forma de reprovação moral.

O posicionamento forçado do outro pode também ocorrer em presença ou ausência daquele que é posicionado. Os autores afirmam que o tipo mais dramático diz respeito a posicionamentos ocorridos em julgamentos criminais, quando o réu, ao se apresentar no tribunal, é posicionado por advogados, promotores e testemunhas. Com base nessa apresentação, juízes e jurados constroem seus posicionamentos, considerando o réu, então, como culpado ou inocente.

No presente estudo propõe-se uma análise das quatro categorias acima apresentadas, sem que, contudo, seja nossa preocupação tipificar cada um dos posicionamentos que aparecem de acordo com as mesmas. Pretende-se ver estas categorias dentro de um contínuo em que não se estabeleça de modo estanque o fato de uma dada fala ser, sem qualquer sombra de dúvidas, a manifestação de uma das categorias vista. Sugere-se, ao contrário, que, num dado momento do evento de fala examinado, uma aproxima-se mais de determinada categoria do que de outra.

Desse modo, pretende-se dar conta de situações em que fica difícil estabelecer qual a categoria que se apresenta, uma vez que se verifica a presença de características de mais de uma categoria.

Os posicionamentos são negociados na seqüência de uma conversa e, em assim sendo, advém daí seu caráter dinâmico, isto é, sua possibilidade de sofrer modificações no curso da

interação, assim como o fato de serem de difícil catalogação, uma vez que podem evidenciar uma ambigüidade na sua interpretação local.

### **1.3 – CONTRIBUIÇÕES TEÓRICAS DA ANÁLISE DA CONVERSA**

A Análise da Conversa propõem-se a estudar, não a linguagem em si, mas os métodos utilizados pelas pessoas para fazerem inteligíveis suas ações. Parte, para tanto, de três suposições fundamentais sobre a interação, quais sejam: ela é estruturalmente organizada, é contextualizada e, além disso, tem-se que essas duas propriedades da interação se realizam em cada detalhe da mesma.

Dessa forma, os analistas da conversa pretendem realizar um estudo que se baseie em dados contextualizados, numa análise minuciosa, dir-se-ia, até mesmo, exaustiva dos mesmos, de modo a não preocupar-se com a quantidade dos dados, mas sim com a qualidade da análise dos mesmos.

Essa análise contextualizada dos dados está em perfeita consonância com aquilo que se defende por uma análise local. No âmbito local, para ERICKSSON (2004), tem-se “o que acontece em uma ecologia imediata da co-presença entre pessoas particulares que interagem dentro de um ambiente imediato físico e social” (p. 107). Pode-se, assim, concluir que, dentro desse tipo desse paradigma de pesquisa, faz-se perfeitamente cabível a inquirição da pergunta proposta por Goffman, qual seja, “o que está acontecendo aqui e agora?”, atentando-se no que concerne ao *aqui* para o contexto situacional, e ao *agora* para o momento da interação em si (RIBEIRO e PEREIRA, 2002).

Na análise local, dever-se-á atentar-se, em cada instante, para o emprego na fala do outro de recursos como: o contorno entonacional, a qualidade tonal da voz, o tempo do discurso (*timing of speech*), os gestos e olhar. No presente estudo, entretanto, uma vez que partiu de dados gravados apenas em áudio, a questão dos gestos e do olhar só pôde ser constatada a partir de algumas notas do analista feitas na própria transcrição.

Erickson (2004) destaca ainda que a audiência também é local, uma vez que, ao perceber as reações verbais e não-verbais dos ouvintes no curso de sua fala, os falantes gerenciam sua fala e reorientam suas ações. Assim, não se centrou o presente estudo apenas no estudo do falante, mas também na forma como o ouvinte reage à fala deste, mais especificamente aos posicionamentos tomados e negociados.

Interessante notar também que “as contingências específicas deste ecossistema interacional local são únicas para cada ocasião de representação” (ERICKSSON, 2004, p. 109), e, mais uma vez, que “o processo de conversa face a face é sempre um empreendimento radicalmente local, reflexivamente sensível às exigências locais únicas do momento, assim como algo do conteúdo da fala é um tanto local em sua referência” (ERICKSSON, 2004, p. 109).

Essa análise contextualizada situacionalmente dos dados faz-se de fundamental importância, no presente estudo, por permitir que se veja de maneira detalhada o modo como os participantes de duas audiências co-constróem, em uma ecologia local, seus posicionamentos, enquadres e alinhamentos, assim como de que modo esses estão entrelaçados.

## 1.4 – ALGUMAS POSIÇÕES LEGAIS RELEVANTES

A pesquisa que se apresenta, ao partir de uma perspectiva sócio-interacionista, tem por objetivo investigar e comparar o modo como os posicionamentos de participantes de audiências de conciliação realizadas no PROCON e no Juizado Especial de Consumo de duas cidades mineiras são co-construídos no decorrer das mesmas, conforme poder-se-á conferir em maiores detalhes no capítulo de análise de dados. Estar-se-á, no entanto, procurando ater-se à maneira através da qual mencionados posicionamentos estão relacionados à questão do ônus da prova e da percepção do direito como algo assegurado a todos pela lei ou como um mero favor. Desta forma, imprescindível tecer algumas palavras sobre os posicionamentos legais a respeito dos temas referidos.

Importante, contudo, lembrar que é consenso na lingüística sociocognitivista que o significante apenas aponta o significado, mas não o comporta. Desta feita, as palavras apenas nos apontam um caminho possível para a interpretação, não sendo as mesmas material suficiente para garantir um significado exatamente igual para todos que a elas recorrem.

Com a palavra da Lei não haveria de ser diferente. Uma vez que a mesma apenas aponta o direito, este será construído, ou melhor, co-construído de fato nas interações, tais como, as que se dão nas audiências de conciliação ou naquelas que ocorrem diante de um juiz, as ditas audiências de instrução e julgamento. Numa audiência de conciliação, em que as partes são postas juntas a fim de negociarem uma solução para o conflito que ali as colocou, a multiplicidade de interpretações para o texto legal fica ainda mais evidente, podendo, inclusive, terem-se interpretações díspares.

No presente estudo, como dito, pretende-se verificar como as partes se posicionam em relação ao ônus da prova. Pretende-se, então, nesse primeiro momento, apresentar a forma como a legislação posiciona as partes envolvidas em um conflito acerca deste ônus, para que *a posteriori* se possa verificar como essas mesmas partes irão posicionar a si mesmas e às outras acerca deste ônus.

Assim, é de conhecimento geral no mundo jurídico que tudo aquilo que se alega deve ser comprovado, sob pena de não se ter o direito almejado garantido, conforme determinação do artigo 333 do Código de Processo Civil. No caso das lides de consumo, entretanto, estabelece-se o que se chama de inversão do ônus da prova, ou seja, o consumidor, autor de uma ação, não precisa comprovar os fatos alegados por ele, sendo do réu o ônus de provar que as alegações do consumidor não são verdadeiras, conforme o art. 6º, inc. VII, do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

É preciso, porém, salientar que o direito à inversão só é garantido ao consumidor quando este é considerado pelo juiz hipossuficiente seja técnica ou economicamente. Dito de outro modo,

para que o consumidor se valha da inversão do ônus da prova, é preciso que fique evidente, por exemplo, que o mesmo não tem os conhecimentos técnicos necessários para se defender, conhecimentos estes, entretanto, tidos pelo fornecedor ou prestador de serviços. É possível verificar a hipossuficiência do consumidor também quando o mesmo está, por exemplo, envolvido em uma lide contra uma instituição financeira, a qual tem poderio econômico infinitamente maior que o do consumidor.

Nas audiências de conciliação estudadas, em que o conflito gira em torno da questão do direito do consumidor e não há um juiz, ou seja, alguém investido de poder legal para decidir sozinho a lide, procurou-se verificar como se constrói a questão da prova. Quem traz provas para a audiência e como posiciona a si e aos outros em relação às mesmas? De que forma a presença de provas influencia na solução do conflito e na visão do direito? Haveria inversão do ônus da prova? Caso essa ocorresse, em que momento dar-se-ia: no início da audiência, antes da fase do relato, ou já na fase de negociação? Seria o critério da hipossuficiência sempre observado e, portanto, haveria sempre essa inversão? Quais as implicações da inversão do ônus da prova na solução do conflito?

São essas as perguntas que foram surgindo no decorrer da análise de dados apresentada no terceiro capítulo desse estudo e que se procurou de certa forma responder. Cumpre dizer, porém, que outras questões também apareceram a partir da relação entre norma e sua aplicação, muitas vezes como consequência do ônus da prova. Embora não se tenha buscado dar conta de todas essas questões, algumas, que se fizeram mais relevantes para a análise, foram examinadas.

Como exemplo, pode-se citar as questões postas no Código de Defesa do Consumidor sobre troca de determinado bem durável (art. 18, § 1º ao 4º<sup>3</sup>) e sobre o conceito de vício, sobre a

---

<sup>3</sup> Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o

venda casada (art. 39, inc. I<sup>4</sup>) e a interpretação da norma ou da cláusula contratual mais favorável ao consumidor (art. 47<sup>5</sup>). Tais questões serão abordadas com maiores detalhes no curso do capítulo pertinente à análise de dados.

---

consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I – a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II – a restituição da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III – abatimento proporcional do preço.

§ 2º As partes poderão convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III da § 1º deste artigo.

<sup>4</sup> Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I – condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

<sup>5</sup> Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

## **CAPÍTULO II - A QUESTÃO METODOLÓGICA**

### **2.1 - A PESQUISA INTERPRETATIVISTA E QUALITATIVA.**

O estudo que se apresenta insere-se dentro de um paradigma metodológico qualitativo, o que pressupõe um pesquisador que parta da análise de seus dados para que, através dessa, possa obter as questões de pesquisa pertinentes. O real não é, assim, tomado como algo dado, pronto e acabado, mas como algo que se constrói interacionalmente, e o pesquisador promove leituras da realidade. Não se nega, entretanto, a existência de macroestruturas e o seu possível poder sobre a ação humana, tanto que se defende que tais estruturas devem ser conhecidas, contudo, advoga-se também que “é a ação humana, a interação social, que constitui o motor da história” (HAGUETTE, 2003, p. 20).

Desse modo, adotar uma perspectiva qualitativa de análise significa também partir do empirismo científico, o qual tem por pressuposto básico “a existência de um mundo empírico disponível para a observação, estudo e análise” (HAGUETTE, 2003, p. 40), assim como do relativismo científico, que defende que “‘o mundo da realidade’ existe somente na experiência humana e que ele aparece somente sob a forma como os seres humanos ‘vêm’ este mundo” (HAGUETTE, 2003, p. 40). São esses dois pressupostos que colocam o estudo das interações humanas em primeiro plano numa análise qualitativa, uma vez que é nas mesmas que os participantes co-constroem a realidade.

A metodologia adotada no presente estudo fornece também a possibilidade de se desenvolver uma análise vertical dos dados, ou seja, uma compreensão profunda de certos fenômenos sociais, uma vez que “os métodos qualitativos enfatizam especificidades de um fenômeno em termos de suas origens e de sua razão de ser” (HAGUETTE, 2003, p. 36). Os qualitativistas defendem que é preciso dar maior relevância ao “aspecto subjetivo da ação social face à configuração das estruturas sociais” (HAGUETTE, 2003, p. 63), ressaltando-se “a incapacidade da estatística de dar conta dos fenômenos complexos e dos fenômenos únicos” (HAGUETTE, 2003, p. 63).

Sendo assim, a adoção da metodologia em questão para a pesquisa em desenvolvimento faz-se fundamental, uma vez que permite que se investigue de modo minucioso a co-construção de posicionamentos, enquadres e alinhamentos por parte de interagentes engajados em duas audiências de conciliação realizadas em cenários institucionais diversos, quais sejam, o Procon e o Juizado Especial de Consumo<sup>6</sup>. Além disso, assume-se o paradigma interpretativo de pesquisa, segundo o qual “a relação entre ator e situação não se deverá a conteúdos culturais nem a regras, mas será produzida por processos de interpretação” (COULON, 1995, p. 10).

---

<sup>6</sup> Trataremos de uma maior contextualização de tais audiências no capítulo relativo à análise de dados.

## **2.2 – AS CONTRIBUIÇÕES DA ANÁLISE DA CONVERSA ETNOMETODOLÓGICA, DA SOCIOLINGÜÍSTICA INTERACIONAL E DOS ESTUDOS ETNOGRÁFICOS.**

Uma das tendências atuais na investigação científica é a combinação de mais de uma metodologia (SILVA e SILVEIRA, 2006). Sendo assim, partindo da necessidade de valer-se de metodologias diferentes, mas com pontos comuns (HERITAGE, 2001), para desenvolver o estudo de posicionamentos, enquadres e alinhamentos em dados reais de fala, foram utilizados métodos desenvolvidos pela Análise da Conversa de base Etnometodológica, pela Sociolingüística Interacional e pela Etnografia da Fala.

É possível afirmar que, nas pesquisas de campo, etnometodólogos e analistas da conversa valem-se dos instrumentos de pesquisa desenvolvidos pela etnografia, os quais a presente pesquisa procurou aplicar: disponibilidade dos dados, assim como o tratamento exaustivo dos mesmos; convergência entre os pesquisadores e os participantes sobre a visão dos acontecimentos, e a análise interacional (COULON, 1995).

No trabalho que se apresenta, procurou-se tratar exaustivamente os dados coletados em duas audiências de conciliação ao olhar particularmente para os fenômenos interacionais já referenciados: posicionamentos, enquadres e alinhamentos. Buscou-se também ser o mais fiel possível ao modo como os participantes das interações analisadas construíam os fenômenos mencionados, adotando-se assim uma perspectiva êmica.

Ao direcionar mais o olhar para a Análise da Conversa, vê-se que esta possibilita a investigação dos métodos utilizados pelos participantes no seu dia-a-dia, os quais lhes permitem viver juntos, ainda que seja em conflito, e que regem as relações sociais que estes membros mantêm entre si. No presente estudo, a metodologia em questão serve à pesquisa dos métodos

utilizados pelos participantes a fim de construir sequencialmente posicionamentos, enquadres e alinhamentos que lhes sejam favoráveis na composição de um acordo, meta precípua da interação em que se encontram – audiência de conciliação.

Contudo, a Análise da Conversa centra-se mais especificamente naquilo que se faz lexicalizado pelos interagentes (GUMPERZ, 1999). Desta feita, assumindo-se como o faz Gumperz (1999) que há muito nas conversas que não é dito, mas sim omitido, exatamente porque os falantes operam com um conjunto de pressuposições, fez-se necessário adotar também métodos mais afeitos à metodologia da Sociolinguística Interacional, a qual se centra “nos processos de construção de significado e nas pressuposições contextuais que subjazem à negociação de interpretações partilhadas” (GUMPERZ, 1999, p. 454).

Essas pressuposições podem ser inferidas, ainda segundo Gumperz (1999), a partir de pistas de contextualização, ou seja, marcas lingüísticas que sinalizam o conhecimento sobre o que se espera que ocorra durante uma dada atividade de fala. Na presente pesquisa, o estudo de determinadas implicaturas conversacionais se dá exatamente através da investigação de determinadas pistas contextuais fornecidas localmente pelos interagentes. Além disso, verificou-se a importância de se levar em conta o conhecimento pressuposto dos participantes quando os mesmo trazem à tona versões legais para seus posicionamentos.

A análise etnográfica, naquilo que tem de mais específico, também será de fundamental importância, sendo entendida, no presente trabalho, como algo que possibilita, a partir da noção de contexto e da análise da língua em uso, olhar para o fenômeno interacional a fim de descrever “o conhecimento de que os participantes precisam e demonstram na interação verbal para se comunicarem de maneira bem sucedida” (DURANTI, 1988, p. 213).

HYMES (1972) propõe um modelo de análise que abarca oito aspectos diferentes do evento de fala, trata-se do modelo conhecido como SPEAKING, em que cada uma das letras

representa um dos aspectos mencionados. Os aspectos em questão são: o cenário; os participantes (falante, ouvinte endereçado, circunstantes); as finalidades, objetivos, resultados; a seqüência do ato, verificando-se aqui a forma e o conteúdo da mensagem; a chave; os instrumentos; as normas da interação e interpretação, e, por fim, o gênero (p. 218).

Na presente pesquisa, entende-se que o cenário é aquele em que se dá a audiência de conciliação, ou seja, “um ambiente institucional fisicamente localizável, que dá ao encontro um caráter formalizado” (LADEIRA, 2005, p. 91). Os participantes são o mediador, o reclamante, ou seja, aquele que propôs uma reclamação contra o reclamado, que é o outro participante. Veja-se, entretanto, que, nas audiências estudadas, encontra-se mais de um reclamado na que se realizou no Juizado Especial, e mais de um mediador na que se realizou no Procon.

Quanto aos objetivos, tem-se que o que define um encontro como institucional é, nas palavras de Garcez (2002), a presença de uma meta ou objetivo entre os participantes. No caso das audiências pesquisadas, assume-se que essa meta é a realização de um acordo.

No que tange às seqüências dos atos, buscar-se-á traçar um paralelo entre estas e as ações em andamento, para selecionar e analisar trechos de fala que demonstrem de forma mais efetiva os posicionamentos mais relevantes dos participantes.

O que se chama de chave entende-se referir-se ao “tom” do evento, que seria, por exemplo, o grau de formalidade deste. Nas audiências estudadas, pôde-se notar a questão da presença de um maior ou menor formalismo por parte dos interagentes no curso da interação e os reflexos disso na negociação, ou seja, foi possível observar-se a presença ou não do enquadre de brincadeira no decurso da interação e suas implicações.

Como instrumento utilizado nas audiências de conciliação, tem-se, por exemplo, o termo de audiência, no qual fica registrado tudo que foi acertado no acordo, e que servirá de prova para que os participantes possam exigir o cumprimento efetivo do que foi pactuado.

Quanto às normas ou regras que regem a interação e a interpretação, tem-se que essas “formam as expectativas de participação no evento” (LADEIRA, 2005, p. 92). No presente caso, é de se notar que, em se tratando de um contexto mediado, espera-se que o mediador controle os direitos e deveres de participação do reclamante e do reclamado e que estes obedeçam aos apelos do mediador. Observou-se também o uso das normas do Código de Defesa do Consumidor como regras de interpretação.

Por fim, no que concerne ao gênero, tem-se que isso “se refere ao modo como esse evento é categorizado” (LADEIRA, 2005, p. 92), no caso, classifica-se o evento mediado como “fala-em-interação em contexto institucional” (LADEIRA, 2005, p. 92), mais especificamente, audiências de conciliação.

### **2.3 – OS RECURSOS METODOLÓGICOS EMPREGADOS NA PESQUISA.**

A metodologia por ora adotada apresenta uma grande variedade de instrumentos para a coleta de dados, sendo exemplos não exaustivos: a observação direta nos locais da interação, a observação participante, os diálogos, as gravações em vídeos e em áudio das interações.

No presente caso, foram feitas gravações em áudio de duas audiências de conciliação, uma realizada no Procon, intitulada “Banco Sul”, e outra no Juizado Especial de Consumo, dita “Blóquia”, ambas promovidas em cidades mineiras diversas. Após a gravação das mesmas, promoveu-se a transcrição dos dados, a partir dos critérios propostos por Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) e Gago (2002).

Imprescindível dizer que nas audiências utilizadas foram trocados os nomes reais dos participantes, a fim de lhes preservar as identidades. A audiência realizada no Procon envolveu os seguintes participantes: as mediadoras (Ana e Bruna), o reclamante (Lucas) e o reclamado (Rui). A audiência que ocorreu no Juizado Especial de Consumo teve um número maior de participantes: a mediadora (Cristina), o reclamante (Flávio) e os reclamados (Maria, Antônio e Roberto).

A audiência do Procon faz parte do banco de dados do projeto de pesquisa desenvolvido pela Professora Dra. Sonia Bittencourt Silveira e a audiência do Juizado Especial faz parte dos dados da tese de doutorado defendida pela Dra. Wania Terezinha Ladeira (2005), gentilmente cedidos para o desenvolvimento do presente estudo.

A partir da análise das audiências e tendo em vista o propósito de examinar a questão da construção de posicionamentos, enquadres e alinhamentos, especialmente, aqueles que remeteriam à questão do ônus da prova, foram selecionados trechos de cada audiência que melhor exporiam o assunto estudado. Vale dizer que esses trechos foram selecionados a partir, principalmente, do critério da ação social em desenvolvimento (POMERANTZ, 1997).

Os detalhes sobre cada uma das audiências serão encontrados no capítulo seguinte, qual seja, o referente à análise de dados, uma vez que por hora o que interessou foi a metodologia e os métodos e técnicas empregados no curso da pesquisa.

## **CAPÍTULO III – ANÁLISE DE DADOS**

### **3.1 – OS POSICIONAMENTOS NO PROCON**

A audiência que se buscará analisar a seguir ocorreu dentro de um órgão de defesa do consumidor denominado Procon. Trata-se de audiência de conciliação em que as partes, reclamante e reclamado, através da intervenção de um mediador, buscam uma solução para o conflito que as levou até aquela instância.

As partes na mediação em questão são: o reclamante (Lucas), o reclamado (Rui) e a mediadora (Ana). O conflito que os levou até ali diz respeito à alegação do reclamante de que, para obter um empréstimo no banco onde Rui é gerente, Lucas foi obrigado a contratar um seguro. O reclamado, no entanto, refuta a tese de venda casada dizendo que não houve qualquer pressão para que o reclamante obtivesse o seguro, o que foi feito foi tão somente a oferta de tal produto pela atendente e a sua livre aceitação pelo reclamante.

Verificar-se-á, então, no curso da análise, um conflito entre duas visões jurídicas sobre um mesmo fato: a do reclamante, que se apóia no art. 39 do CDC, segundo o qual é vedado condicionamento da aquisição de um produto ao de outro, e o do reclamado, que busca sustentação no princípio de direito segundo o qual aquilo que foi pactuado deve ser cumprido, assim sendo, uma vez que o reclamante assinou o contrato, deu seu livre aceite. Poder-se-á, entretanto, notar que a inversão do ônus da prova será decisiva para a prevalência de uma dessas versões.

A audiência tem início com pedidos de informação da mediadora dirigidos ao reclamante sobre a presença ou não de determinado documento e sobre o conteúdo do mesmo, conforme se pode ver na parte da transcrição abaixo:

**EXCERTO 1** – “cê trouxe o contrato.”

→ 01 Ana: cê trouxe o contrato.  
02 (11.0)  
→ 03 Ana: esse contrato foi celebrado quando.  
04 (4.0)  
05 Lucas: dia(.)sete:..  
06 (0.5)  
07 Ana: foi agora?, recente.  
08 (.)  
09 Lucas: foi.  
10 (6.5)  
→ 11 Ana: esse é do seguro.  
12 Lucas: >do seguro. é. seguro.<  
→ 13 Ana: Do empréstimo.  
14 Lucas: umhum.  
15 (20.5)

Os pedidos estão relacionados ao fato de o reclamante ter ou não trazido o contrato (conforme linha 01), à data de celebração do mesmo (linha 03) e qual contrato refere-se ao do seguro (linha 11) e qual se refere ao do empréstimo (linha 13). Parece que a mediadora está a certificar-se de que o reclamante dispõe dos instrumentos comprobatórios necessários para a comprovação daquilo que em direito se chama nexa causal, ou seja, que há relação entre os danos alegados pelo reclamante e os atos praticados pelo reclamado. Dito de outro modo: dispondo do contrato, o reclamante teria prova do nexa existente entre o prejuízo sofrido e aquele que está sendo responsabilizado por tanto. Assim, a mediadora já busca posicionar o reclamante como alguém que possui provas dessa relação.

Interessante notar que, em se tratando de direito do consumidor, basta a comprovação pelo consumidor dessa relação entre o dano e aquele que o causou para demandar contra um

fornecedor ou um prestador de serviços. Não sendo preciso que o consumidor comprove as alegações que faz, uma vez que as mesmas contam com presunção relativa de verdade, ou seja, tudo que é dito por ele tem força de verdade até prova em contrário. VERGARA, em seu livro “Impacto dos Direitos dos Consumidores nas Práticas Comerciais”, já faz tal constatação quando fala da defesa do fornecedor: “A defesa do fornecedor é limitada porque o direito do consumidor adotou a teoria do risco, de modo que basta o consumidor provar o dano que sofreu e o nexo de causalidade em relação àquele produto ou serviço que o fornecedor é obrigado a indenizá-lo” (2003, p. 68).

Depois de ter confirmado que os documentos principais estavam com o reclamante, a mediadora começa a relatar os fatos alegados por este:

**EXCERTO 2** – “uma das condições pra ele conseguir um empréstimo, foi obrigado a adquirir o seguro”

→ 16 Ana: a reclamação dele aqui, é que ele:: (0,5) é::, -foi junto  
17 ao banco sul, requerer um empréstimo, (0,5) e foi:: obrig-  
18 , => uma das condições pra ele conseguir um empréstimo,  
19 foi obrigado a adquirir o seguro. =  
→ 20 Rui: => sei. < qual, que é, a agência (que atendeu ele) (0,5)  
21 eu queria confirmar a agência.

Nas linhas 16 a 19, a mediadora procura fazer o relato dos fatos que teriam ocorrido com o reclamante. Afirma que a reclamação seria de que a Lucas teria sido imposta como “uma das condições pra ele conseguir um empréstimo” o fato de “adquirir o seguro”. Note-se que a mediadora categoriza a ação de Lucas como uma reclamação (linha 16) e também categoriza como uma imposição (linhas 17 – “obrig-” - e 19 – “obrigado”) a aquisição do seguro por parte do reclamante. Agindo dessa forma, é possível notar, na fala da mediadora, primeiramente, o seu auto-posicionamento. Vê-se que a mediadora posiciona-se como porta-voz do reclamante, assumindo para si a obrigação de relatar ao reclamado o ocorrido com Lucas.

Além de se auto-posicionar, porém, a mediadora também posiciona, já em suas falas iniciais, reclamante e reclamado. Ao categorizar o ato de Lucas como uma reclamação, a mediadora posiciona Lucas como reclamante e, conseqüentemente, Rui como reclamado. Contudo, ela não faz só isso, ao enquadrar a condição posta pelo reclamado como uma obrigação ou imposição dirigida ao Reclamante, a mediadora dá início a sua linha argumentativa que, conforme se ratificará adiante, pretende posicionar o reclamado como culpado, alguém que cometeu uma ilegalidade, e o reclamante como inocente, parte mais fraca na relação de consumo, coagida a assinar um contrato de seguro para obter um empréstimo.

Nas linhas 20 e 21, tem-se a primeira manifestação do reclamado. Este, mesmo após ter sido posicionado como agente coator, parece não responder a tal acusação. Restringe-se a usar um marcador de continuidade e de aparente concordância, “sei”, e a inserir uma pergunta sobre a agência em que a suposta ação teria se passado.

Mais a frente será possível notar que o uso de marcadores de continuidade que expressam uma concordância aparente e de perguntas inseridas parecem funcionar como uma estratégia do reclamado, a fim não só de não apresentar um desacordo justaposto para com a acusação que lhe é imputada, como também para tentar uma mudança de tópico.

A mudança de tópico, na transcrição feita acima, é vista quando o reclamado, ao invés de responder à questão do ato de coação, procura informar-se sobre a agência em que o contrato teria sido firmado.

A mediadora busca obter a informação desejada pelo reclamado, dirigindo a pergunta que lhe fora feita ao reclamante:

**EXCERTO 3** – “qual que é a agência?,”

- 20 Rui: => sei. < qual, que é, a agência (que atendeu ele) (0,5)  
21 eu queria confirmar a agência.  
→ 22 Ana: qual que é a agência?,

→ 23 Lucas: Oitocentos (0,5) e nove.  
→ 24 Ana: É oitocentos e no:ve.  
→ 25 (2.0)  
→ 26 Rui: >agência zero oitocentos, ok.<  
→ 27 (4.0)  
→ 28 Rui: >o contrato do: [Lucas, não tá aqui não.<]  
→ 29 Ana: [então ele veio ] ao procon nos  
30 questionar, porque a intenção dele não era fazer o seguro,  
31 ele não- não tá interessado no seguro, (0,8) mas ele se  
32 viu obrigado a assinar o contrato do seguro, pra conseguir  
33 a liberação do empréstimo, que: que foi o motivo que o  
34 levou ao banco. [entendeu?]

Na linha 22, a mediadora dirige a pergunta ao reclamante, marcando assim aquilo que as teorias de mediação definem como triangulação ou relação triangular entre mediador, reclamante e reclamado. O reclamado não dirige a pergunta ao reclamante, mas sim ao mediador (linhas 20 e 21). Este último formula a pergunta para o reclamante (linha 22), que a responde, no caso, na linha 23. A mediadora, então, reforçando a triangulação, repete a resposta dada pelo reclamante, dirigindo-a ao reclamado (linha 24).

Rui, após uma pausa (linha 25), toma o turno para confirmar ter recebido a informação e tê-la entendido: “>agência zero oitocentos, ok.<” (linha 26). Mais uma pausa se segue (linha 27), e Rui intervém tentando formular mais uma pergunta ou uma asserção sobre a presença ou não do contrato de Lucas (linha 28): “>o contrato do: [Lucas, não tá aqui não.<]”.

A mediadora, entretanto, sinaliza ignorar a colaboração de Rui, sobrepondo sua fala a deste, retomando sua posição de porta-voz do reclamante, praticamente repetindo o relato feito anteriormente, e tornando a posicionar reclamante e reclamado respectivamente como coagido e coator: “ele se viu obrigado a assinar o contrato do seguro, pra conseguir a liberação do empréstimo, que: que foi o motivo que o levou ao banco. [entendeu?]” (linhas 29-34). A mediadora ainda usa, ao final de sua fala, a expressão

“entendeu” (linha 34), parecendo querer provocar o reclamado, a fim de que o mesmo tome um posicionamento sobre a alegação do reclamante e não apenas use de um marcador de continuidade.

O reclamado, então, parece se ver obrigado a posicionar-se e, conforme será possível notar, buscará sustentar a legalidade do negócio realizado e, portanto, a sua inocência:

#### EXCERTO 4 – “não é operação casada.”

- 29 Ana: [então ele veio ] ao procon nos  
30 questionar, porque a intenção dele não era fazer o seguro,  
31 ele não- não tá interessado no seguro, (0,8) mas ele se  
32 viu obrigado a assinar o contrato do seguro, pra conseguir  
33 a liberação do empréstimo, que: que foi o motivo que o  
34 levou ao banco. [entendeu?]
- 35 Rui: [ é , o:: ] o que eu tenho pra dizer a  
36 você, é o seguinte. (0,5) com relação ao que nós recebemos  
37 um relato do procon, (0,5) tá? tava: dando:: a entender,  
38 que fosse operação casada não é operação casada. (0,5)  
39 acho que todas as instituições financeiras, hoje, tem os  
40 seus produtos a oferecer. =
- 41 Ana: =humhum.=
- 42 Rui: =tá? Todas. =
- 43 Ana: =humhum. =
- 44 Rui: =é::: a partir do momento, em que o cliente proCUra-nos,  
45 a-, a-, a-, a-, um empréstimo, com certeza, eu acho que  
46 qualquer lugar, quer vender o peixe dele. =
- 47 Ana: =claro. =
- 48 Rui: =entendeu? (0,5) então o quê que cê oferece. oferece o  
49 produto, mas (0,5) os produtos do banco, não é: camisa,  
50 não é calça. (0,5) não é sapato.
- 51 Ana: claro. =
- 52 Rui: =são::, são:: (0,5) esses seguros, são previdências, são  
53 coisas que trazem rentabilidade pro cliente.
- 54 Ana: tá. =
- 55 Rui: tá?
- 56 Ana: só que a alegação dele, é que não foi oferecido (0,5) foi  
57 imPOSTo (0,8) pra ele conseguir o empréstimo, ele teria  
58 que assinar o seguro. =
- 59 Rui: =é. =

Em primeiro lugar, verifica-se que o reclamado, Rui, procura categorizar a carta do Procon dirigida a ele como um “relato” (linha 37) e não como uma reclamação. Além disso, afirma que, embora na carta fosse possível subentender que o Procon definia o fato passado pelo

reclamante como uma operação de venda casada, não seria esse o caso: “nós recebemos um relato do procon, (0,5) tá? tava: dando:: a entender, que fosse operação casada não é operação casada.” (linhas 37 e 38).

Rui dá início, assim, a uma linha de raciocínio segundo a qual “todas as instituições financeiras, hoje, tem os seus produtos a oferecer. =” (linhas 39 e 40). Os produtos, no caso, seriam, “esses seguros, são previdências” (linha 52), coisas, segundo o reclamado, “que trazem rentabilidade pro cliente” (linha 53), deixando de fora, dessa forma, o lucro dos bancos. Desta feita, quer, o reclamado, fazer crer ter sido esse tipo de oferta legal, legítima e costumeira, que ocorreu na situação em que se envolveu o Reclamante. Procurará, então, posicionar-se como alguém que agiu dentro da mais perfeita legalidade, não podendo ser considerado culpado, uma vez que o negócio que teria sido contratado por Lucas, o foi por sua livre vontade. Desta feita, o banco não teria agido como coator, mas simplesmente como um comerciante comum, que precisa oferecer seus produtos, leia-se, seguros, aos seus clientes.

Além disso, o reclamado aproveita para ratificar seu posicionamento de comerciante comum, dizendo que “todas as instituições financeiras, hoje, tem os seus produtos a oferecer. =” (linha 39 e 40). Agindo desse modo, o reclamado quer dizer que todas as instituições financeiras usam do procedimento questionado, sendo essa prática, portanto, algo rotineiro, costumeiro entre empresas do ramo.

A fim de sustentar a manifestação do consumidor como tendo sido algo livre e espontâneo, veja-se que afirmará que, quando o cliente procura o banco para obter um empréstimo, qualquer instituição procurará “vender o peixe” dela, ou seja, vender os seus produtos (linhas 44-46). E veja que Rui dá ênfase na expressão “proCUra-nos” (linha 44),

buscando, dessa maneira, deixar ainda mais clara a manifestação de livre vontade do cliente ao obter um produto do banco, uma vez que foi ele que procurou a instituição e não o contrário.

Vê-se que o reclamado parece tentar, então, construir o seguinte posicionamento: o banco, como qualquer outro comerciante, precisa vender seu produto. O produto do banco é o seguro, assim, quando um cliente procura qualquer instituição financeira, ela tentará vender-lhe esses artigos, que são, na verdade, segundo o reclamado, um benefício para o cliente.

Não haveria, então, nenhuma ilegalidade na venda que foi feita para Lucas, nenhum ato de coação que viciasse a contrato firmado, posto que o que ocorreu foi uma compra e venda rotineira. Teria havido uma oferta e o reclamante a teria aceitado, somente isso. Sendo assim, o posicionamento tomado pelo reclamado é de que o banco é inocente, uma vez que não houve qualquer ato de coação.

Nas linhas 56 a 58, após o questionamento do reclamado sobre a concordância da mediadora ou não para com o que ele vinha afirmando - “tá?” (linha 55), a mediadora parece sentir-se forçada a posicionar-se. E faz isso ratificando seu posicionamento inicial de porta-voz do reclamante, ou seja, relatando mais uma vez a alegação do reclamante, a qual obviamente, diverge do posicionamento assumido pelo reclamado. A mediadora contesta a argumentação do reclamado dizendo que a alegação do reclamante é a de que o produto não foi oferecido a ele, mas sim “imPOSto”, enfatizando bastante essa última expressão (linha 57), descaracterizando, desse modo, a aparência de legalidade dada pelo reclamado ao ato.

Rui responde à acusação da mediadora valendo-se mais uma vez de um continuador de aparente expressão de concordância - “é” - seguido de uma breve pausa (linha 59).

Após mencionada pausa, a mediadora retoma o turno de fala e dá prosseguimento à construção de seu posicionamento corroborando a alegação do reclamante de que a realização do seguro foi uma condição para a aquisição do empréstimo:

**EXCERTO 5** – “=se não fizesse o seguro, ele não teria conseguido o

[em]préstimo.=”

- 01 Ana: =se não fizesse o seguro, ele não teria conseguido o  
02 [em]préstimo.=  
→ 03 Rui: [é:]  
→ 04 Ana: =por isso nós chamamos essa-, foi o que foi passado pra  
05 nós. (0,5) pelo: reclamante. (0,5) que o seguro aqui, foi  
06 uma imposição, para se fazer o empréstimo (0,5) então aí,  
07 (0,5) taria configurado a venda casada. =  
08 Rui: =humhum=  
→ 09 Ana: enten[deu?]  
→ 10 Rui: [ é::] já foi feito algum débito? (0,5) do: do: (0,8)  
11 do seguro. (0,5) já debitou alguma parcela.  
→ 12 Lucas: >já. duas. (0,5) duas parcelas.<  
→ 13 Rui: duas parcelas. (0,5) é o: que: o que eu posso dizer a ele  
14 é o seguinte. (0,5) pra ele pedir o cancelamento, ele  
15 pedir o cancelamento, (0,5) agora com relação a: as duas  
16 parcelas que já lhe debitadas, isso aí não tem como ser  
17 retroagido. (0,5) por quê? é:: porque a partir do momento,  
18 em que ele:: aceita (0,5) o-, o-, o débito, (0,5) é porque  
19 ele assinou o contrato.=

Veja-se que, nas linhas 01 e 02, a mediadora, a fim de tornar ainda mais clara a condicionalidade presente na realização do empréstimo, usa da estrutura sintática de orações condicionais a fim de demonstrar a dependência da contratação do seguro para a obtenção do empréstimo: “se não fizesse o seguro, ele não teria conseguido o [em]préstimo.”.

Na linha 03, o reclamado vale-se do recorrente marcador de continuidade com aparente expressão de concordância e, nas linhas 04, 05 e 06, a mediadora apresenta a justificativa para o reclamado ter sido chamado até o Procon, qual seja: “(0,5) que o seguro aqui, foi uma imposição, para se fazer o empréstimo (0,5) então aí, (0,5) taria configurado a venda casada.”. Veja-se que a mediadora aqui deixa clara, mais uma vez, a interpretação legal para o caso, a qual seria de venda casada, ou seja, a venda de um produto condicionada a aquisição de outro, o que é vedado pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 39).

Note-se, contudo, que a mediadora apresenta na fala supramencionada um certo distanciamento em relação ao consumidor, na medida que afirma que o Procon (“nós” – linha 05) só teria agido por ter recebido a reclamação de Lucas de ter sido vítima de uma venda casada. Parece, dessa forma, que a mediadora está a querer posicionar o órgão em questão como portador de uma certa neutralidade em relação ao conflito apresentado, uma vez que só teria agido por provocação do reclamante e porque estaria diante da alegação de uma ilegalidade, que seria o condicionamento da aquisição de um produto para a compra de outro.

Rui responde com mais continuador (linha 09) e a mediadora, repetindo-se através da expressão “entendeu” (linha 10) com contorno ascendente, busca saber qual o posicionamento do reclamado diante da acusação que lhe fora imputada pelo reclamante. Ao que o reclamado responde com mais uma pergunta inserida, a qual altera o tópico da discussão, adiando um possível desacordo (linhas 11 e 12): “já foi feito algum débito?”. Na seqüência, linha 13, o reclamante responde, dirigindo sua palavra diretamente ao reclamado: “>já. duas. (0,5) duas parcelas.<”.

A resposta dada pelo próprio reclamante diretamente ao reclamado parece ter fornecido um sinal para este último de que a espera pela resolução do conflito, ou seja, por uma possível proposta ou não de acordo, já estaria no fim. Sendo assim, o reclamado parece sentir-se instado a posicionar-se como aquele que deve fazer uma proposta:

**EXCERTO 06** – “posso dizer a ele é o seguinte. (0,5) pra ele pedir o cancelamento”

- 12 Lucas: >já. duas. (0,5) duas parcelas.<  
→ 13 Rui: duas parcelas. (0,5) é o: que: o que eu posso dizer a ele  
14 é o seguinte. (0,5) pra ele pedir o cancelamento, ele  
15 pedir o cancelamento, (0,5) agora com relação a: as duas  
16 parcelas que já lhe debitadas, isso aí não tem como ser

17 retroagido. (0,5) por quê? é:: porque a partir do momento,  
18 em que ele:: aceita (0,5) o-, o-, o débito, (0,5) é porque  
19 ele assinou o contrato.=  
→ 20 Ana: =sim (.)ele [assinou ] o contrato, porque =  
21 Rui: [tendeu? ]  
→ 22 Ana: =[ele precisava ]=  
23 Rui: [ é: eu acho, ]  
→ 24 Ana: do em[préstimo, não é ?]  
25 Rui: [ é eu acho, é ]  
→ 26 Ana: não é? foi uma imposição,[que foi]  
27 Rui: [ eu ]  
28 Ana: =[ feita a e l e.]  
→ 29 Rui: [eu particular ]mente:: é (.) a gente vê muito na  
30 televisão, < que:: (.)é: os bancos, (.)obrigam os  
31 clientes,> a fazerem o produto,(.)tá? (.) eu digo porque é  
32 a minha instituição financeira. (.)e a minha agência no  
33 caso, eu nunca PERcebi isso. (.)e olha que eu sou, um dos  
34 gerentes administrativos da agência.(.)tá? =  
35 Ana: =trabalha nessa agência? =  
36 Rui: =nessa agência. =  
37 Ana: =de administração .=  
38 Rui: =nessa agência.(.) tá?  
39 Ana: =humhum =  
→ 40 Rui: =num- é >não não não< não existe esse hábito.(.) por quê?  
41 justamente pra coibir, esse tipo de que problema que a  
42 gente tem aqui.(.) ir no PROCO:N, ir na justiça cível,  
43 (.)é o que a gente vem evitando muito. por quê? a gente  
44 acaba,(.)é: perdendo TEMPO EM SÍNTESE, porque a gente tem  
45 se deslocar do- do local de trabalho, pra vim aqui(.)  
46 falar sobre: sobre esses casos. =  
47 Ana: =humhum =  
48 Rui: =tá? =  
→ 49 Ana: ô:: (.)lucas, como se passou lá?  
50 (2.0)

Verifica-se no recorte acima que o reclamado, após a resposta direta do reclamante, apresenta uma proposta para resolver o conflito: “é o: que: o que eu posso dizer a ele é o seguinte. (0,5) pra ele pedir o cancelamento, ele pedir o cancelamento, (0,5) agora com relação a: as duas parcelas que já lhe debitadas, isso aí não tem como ser retroagido.”(linhas 13 a 17). Essa proposta , embora diga respeito a Lucas, é dirigida à mediadora (“posso dizer a ele”), parecendo assim buscar-se restabelecer a relação triangular proposta pela teoria da mediação.

Ao dirigir o olhar para o conteúdo da proposta, pode-se ver nesse um motivo para Rui, o reclamado, não ter dirigido sua palavra diretamente ao reclamante. Trata-se do fato de o reclamado ter feito uma sugestão que abrange apenas em parte o ressarcimento dos danos causados ao reclamante, ou seja, abarca apenas o cancelamento do seguro, mas não o ressarcimento das parcelas pagas. Desta feita, verifica-se aqui que o reclamado, embora se posicione como um negociador, fazendo uma proposta para resolver o conflito, por ser parte nessa contenda, oferta uma solução que não atende integralmente ao reclamante.

Como justificativa para esse atendimento parcial, Rui apresenta o fato de que o reclamante “a partir do momento, em que ele:: aceita (0,5) o-, o-, o débito, (0,5) é porque ele assinou o contrato.=” (linhas 18 a 19). Assim, o reclamado procura fundamentar-se em um princípio legal e valer-se de uma prova contratual, para sustentar sua negativa em devolver ao reclamante as parcelas já quitadas. Desta feita, há um princípio de direito romano, ainda em vigor, que afirma - “pacta sunt servanda”, ou seja, aquilo que foi pactuado deve ser cumprido. No caso, o reclamado alega que, uma vez que o contrato foi assinado e os valores foram pagos, o reclamante teria aceitado a situação posta no termo contratual, sendo ela, portanto, irreversível. Desse modo, enquadra a situação vivenciada pelo reclamante como algo perfeitamente legal e, portanto, não passível de indenização.

A mediadora, alinhando-se ao consumidor, contesta a versão do reclamado ao dizer que o reclamante “[assinou ] o contrato, porque =” (linha 20) “[ele precisava ]=” (linha 22) “do em[préstimo, não é ?]” (linha 24), e ainda arremata enquadrando a assinatura do contrato como algo que “foi uma imposição,” (linha 26). Ao promover o alinhamento e o enquadramento mencionados, a mediadora também posiciona o reclamado como agente coator e retoma o enquadre de ilegalidade da situação experienciada pelo reclamante.

Verifica-se, dessa forma, que a mediadora, ao assumir para si o posicionamento do reclamante, alinhando-se ao mesmo, posicionando-se como defensora deste, obriga o reclamado a reposicionar-se, aceitando a acusação, ou a defender-se, mantendo seu posicionamento.

Assim, nas linhas 29 a 31, o reclamado posiciona, primeiramente, as instituições financeiras em geral como praticantes da venda casada: “a gente vê muito na televisão, < que:: (.)é: os bancos, (.)obrigam os clientes,> a fazerem o produto,(.)tá?”. Importante notar que esse posicionamento não se pauta em algo que o reclamado sabe existir por

já ter vivenciado, mas porque já viu na televisão, ou seja, tem provas do que afirma, garantindo assim uma certa proteção contra possíveis acusações de injúria. No entanto, é a percepção do reclamado que o informa que o seu banco não pratica esse tipo de ato: “a minha instituição financeira. (.)e a minha agência no caso, eu nunca PERcebi isso.” (linhas 32 e 33), posicionando, então, a instituição que categoriza como dele como uma instituição que não adota esse tipo de ilegalidade.

Para dar maior credibilidade à informação que se apoiou apenas na percepção, Rui vai afirmar ser “um dos gerentes administrativos da agência.” (linha 33 e 34) em que ocorreu o fato com o reclamante, e, em assim sendo, posiciona-se como alguém capaz de saber bem das práticas do banco e, por isso, capaz também de confirmar que a venda casada não acontece na agência onde trabalha.

O reclamado, linhas 40 a 46, apresentará ainda como mais um indício de a instituição em que trabalha não adotar a prática da venda casada o fato de que: “a gente acaba, (.)é: perdendo TEMPO EM SÍNTESE, porque a gente tem se deslocar do- do local de trabalho, pra vim aqui(.) falar sobre: sobre esses casos. =” (linhas 43 a 46). O reclamado posiciona, então, a si mesmo e aos outros companheiros de trabalho (“a gente”) como pessoas muito ocupadas, trabalhadores que não poderiam perder o tempo de serviço indo até o Procon e o Juizado Especial resolver esse tipo de problema que ora estaria em pauta – a venda casada. Desta feita, para não haver esse tipo de desperdício, o banco não adotaria essas práticas. Posiciona, conseqüentemente, mais uma vez, o banco como inocente, uma vez que não adotaria essa prática ilegal.

A mediadora, então, parece instada a posicionar-se como terceira parte e não mais como defensora e porta-voz do consumidor, uma vez que teria sido posta diante desses indícios que o reclamado apresenta para a não ocorrência da venda casada, quais sejam, o fato de ser gerente da

agência em questão e, por isso mesmo, nunca ter notado a ocorrência da ilegalidade em questão, e também a alegação de que a instituição em questão entenderia que a prática da venda casada representaria uma perda de lucros uma vez que seus funcionários teriam que deixar o trabalho para resolver os problemas desencadeados. Para tanto, a mediadora pedirá o auxílio do reclamante. Neste momento, ela parece achar-se desprovida de informação suficiente para prosseguir ora em seu posicionamento como porta-voz, ora como defensora do reclamante, e pede o auxílio do mesmo para suprir essa lacuna. Sendo assim, na linha 49, pede a Lucas que relate o ocorrido.

Passa-se, então, a ter, pela primeira vez, o relato daquele que fez a acusação. Importante destacar ser comum encontrar no Procon esse tipo de estrutura em que a mediadora é quem faz primeiro o relato do ocorrido com o reclamante, valendo-se do discurso reportado, e, logo em seguida, é o reclamado quem tem a palavra para fornecer a sua versão dos fatos (conforme trabalho dessa autora e outras, apresentado oralmente em Congresso Internacional cuja referência segue em nota)<sup>7</sup>. O reclamante só terá a oportunidade de construir a sua versão *a posteriori*, e, em muitos casos, se chamado a fazê-lo. Inverte-se, dessa forma, a ordem comum nos processos legais e descrita nas teorias de mediação, para os quais, quem deve ter a palavra primeiro para o relato é o reclamante ou o autor da ação, que teria a oportunidade de dar o seu enquadre para a situação.

**EXCERTO 7** – “Ô:: (.)lucas, como se passou lá?”

- 49 Ana: Ô:: (.)lucas, como se passou lá?  
50 (2.0)  
51 Lucas: O dia do contrato? =  
52 Ana: =o dia do contrato. =  
→ 53 Lucas: ah ah fui fazer fui fazer o empréstimo, não é? (.)aí (.)  
54 fui abrir a pra abrir a conta, eu já- eu já tinha. uma

<sup>7</sup> ABRITTA, C., FERREIRA, F., PROCÓPIO, R. B. A estrutura de participação em audiências de conciliação. Um estudo contrastivo de dois contextos de mediação. In: CONGRESSO INTERNACIONAL LINGUAGEM E INTERAÇÃO, III COLÓQUIO NACIONAL DE FILOSOFIA DA LINGUAGEM: LINGUAGEM E INTERAÇÃO, 2005, São Leopoldo.

55            conta  
→ 56 Ana:    Hum hum =  
57 Lucas: =e eu num as- não sabia (.)porque a:: eu trabalho na loja  
58            américa, =  
→ 59 Ana:    =hum =  
60 Lucas: =então, (.) eu achei que quando eles, passaram a cart- a  
61            carta salário, (.) eles tinham anulado a minha conta.(.) (aí  
→ 62            ela falou) "você tem uma conta aqui". =  
→ 01 Ana:    =hum =  
→ 02 Lucas: aí (ela falou)"olha, temos um seguro aqui," seguro não.  
03            ela falou saúde. (.)"temos um plano de um saúde,"  
04            (.)entendeu? e "é bom que você faç-" (eu falei assim) "eu  
05            num quero, porque eu já tenho plano de saúde, eu já te- eu  
06            já tenho. no no: momento" eu num falei que eu tinha: um  
07            seguro de vida.(.) eu tenho que um seguro de vida em  
08            grupo, (.)pela emp- pela empresa também. Aí, eu no dia eu  
09            falei assim ó, "eu num quero porque, (.) aí ela falou  
10            assim "aí vai fica difícil" (.)não é? aí eu falei com ela  
11            assim, "então se se eu: então quer dizer que: eu sou  
12            obrigado." eu falei né, com ela "eu sou obrigado a  
13            fazer," ela falou "não. não é bom usar esses te:rmos." aí  
14            ela foi e chamou a: a a menina do seguro, pra me explicar,  
15            não é? talvez eu não tô explicando direito pra ele, (.) aí  
16            como eu estava precisando do dinheiro, eu fui, assinei(.)  
17            o cont- o contrato, não é? o::: o seguro.  
18            (2.0)  
→ 19 Ana:    você: ela deu a entender, que se você não fizesse o  
20            seguro, ela não libe- [não]=  
21 Lucas:    [ é ]  
22 Ana:    [libera]ria [o: o]  
→ 23 Lucas: [ é é ]        [é é ] deu a entender que sim.( )aí vai ficar  
24            difícil, então.  
25 Rui:    quais são os valores da parcela?

Verifica-se o reposicionamento da mediadora, agora, como terceira parte, buscando assim uma certa distância e neutralidade, quando a mesma pede ao reclamante que relate ele mesmo - "como se passou lá?" (linha 49).

Lucas dá início ao seu relato na linha 53, relato esse que é entrecortado de continuadores por parte da mediadora (linhas 56, 59 e 01). Assim, nas linhas 53 a 55, o reclamante posiciona-se como alguém que foi ao banco com o objetivo específico de "fazer um empréstimo" e também porque pensava precisar "abrir a conta" naquela instituição. Porém, ao chegar no banco, foi informado de que uma conta pregressa ainda estava aberta: "'você já tem conta aqui'" (linha 62).

Após posicionar-se, então, claramente como necessitado de um empréstimo bancário, o reclamante começará, nas linhas 02 a 17, a narrar o que de fato ocorreu após ter chegado ao banco e ter sido informado da já existência da conta bancária que pensava precisar abrir. Lucas valer-se-á do discurso reportado a fim de citar as falas ocorridas entre ele e a atendente. Poder-se-ia simular o diálogo presente na narrativa do reclamante, apenas a título ilustrativo, da seguinte forma:

Atendente: “olha, temos um seguro aqui” “temos um plano de um saúde” “é bom que você faç-”.

Lucas: “eu num quero, porque eu já tenho plano de saúde, eu já te- eu já tenho. no no: momento” “eu num quero porque,”

Atendente: “aí vai fica difícil”

Lucas: “então se se eu: então quer dizer que: eu sou obrigado.” “eu sou obrigado a fazer,”

Atendente: “não. não é bom usar esses termos.”

Veja-se que Lucas, ao reportar-se ao discurso utilizado por ele e pela atendente no dia da contratação do seguro, parece querer dar ainda maior veracidade aos fatos por ele narrados, uma vez que seria a citação direta daquilo que foi dito não só pelo reclamante, mas também pela pessoa que o atendeu.

Assim, o reclamante afirma que a funcionária do banco que o atendeu fez-lhe a seguinte oferta: ““um plano de um saúde, ”” (linhas 03). Entretanto, logo após a realização da dita oferta, o reclamante afirma que a atendente modaliza-a ao dizer-lhe que: ““é bom que você faç-”” (linhas 04). Neste ponto, já se teria dado início ao ato de coação, uma vez que não se trata de uma simples oferta, mas de algo que o reclamante deveria fazer. Contudo, note-se que a funcionária não teria usado de termos que esclarecessem melhor a condicionalidade a que o

negócio do seguro estaria subordinado, tanto que o reclamante responde dizendo “eu num quero, porque eu já tenho plano de saúde, eu já te- eu já tenho. no no: momento” (linha 04 a 06). Diante da negativa do reclamante, entretanto, este diz que a atendente afirmará: “aí vai fica difícil” (linha 10).

O reclamante, ao notar a pouca clareza da resposta dada, bem como as possíveis implicaturas, diz ter questionado - “então se se eu: então quer dizer que: eu sou obrigado” (linhas 11 e 12). Verifica-se, então, que, a partir desse momento, Lucas busca informações claras sobre o fato de a contratação ser ou não uma condição para a obtenção do empréstimo. Busca também tentar fazer com que a atendente seja direta e, assim, se comprometa explicitando suas intenções comunicativas. Diz, entretanto, ter recebido a seguinte resposta da atendente quanto à categorização da ação que estava em curso como uma obrigação: “não. não é bom usar esses termos” (linha 13), sendo que, em seguida, “ela foi e chamou a: a a menina do seguro” (linha 14) para atender Lucas.

Observe-se que o Reclamante procura certificar-se das implicaturas a que os atos da atendente tentavam conduzir-lhe. Desta feita, ao obter como resposta à sua negativa a afirmação de que teria dificuldades em adquirir o empréstimo, formula uma pergunta clara em que questiona sobre a obrigatoriedade de obtenção do seguro. Mais uma vez, a atendente fornece uma resposta pouca clara, dizendo apenas que não seria bom situar o negócio em termos de obrigatoriedade. Contudo, embora o que diga aparente não ter muita clareza para o reclamante, os atos da atendente parecem suprir a obscuridade de suas palavras. Sendo assim, quando a atendente chama a pessoa responsável pela venda de seguros, o reclamante infere que, para suprir sua necessidade de dinheiro, teria que assinar o contrato do seguro (linhas 11 a 14): “aí como eu estava precisando do dinheiro, eu fui, assinei(.) o cont- o contrato, não é? o::: o seguro.” (linhas 15 a 17).

O reclamante, então, em seu relato, posiciona-se como alguém que foi coagido a assinar o contrato de seguro para obter o empréstimo, entretanto, uma vez que essa pressão revelou-se de forma indireta diante das poucas e obscuras palavras da atendente, a mediadora intervém com uma inserção de reparo em relação à fala do reclamado. A mediadora busca esclarecer se a atendente teria de fato dado a entender que, se o seguro não fosse feito, o empréstimo não seria liberado (linhas 19 e 20): “ela deu a entender, que se você não fizesse o seguro, ela não libe- [não]=”. Ao que o reclamante responde afirmativamente (linha 23): “deu a entender que sim”, ou seja, que se o seguro não fosse feito, ficaria difícil a obtenção do empréstimo. Mas, note-se que a conclusão da obrigatoriedade deu-se por um processo de implicatura, uma vez que a condicionalidade imposta ao negócio não restou dita, mas apenas deu-se a entender.

Rui, parecendo perceber o alinhamento entre reclamante e mediadora, procura mais uma vez usar estrategicamente de uma pergunta inserida, a qual quebra a continuidade tópica, permitindo assim que haja uma ruptura no alinhamento e um desvio na construção do posicionamento do reclamante. Além disso, permite que ele, reclamado, insira, mais adiante, o seu posicionamento:

#### **EXCERTO 8** – “isso não existe”

- 25 Rui: quais são os valores da parcela?  
→ 26 Lucas: doze: (.)e oitenta e cinco.  
→ 27 Rui: pede o cancelamento, ué. =  
→ 28 Lucas: =doze e oitenta e cinco =  
→ 29 Rui: =se pra você não é interessante, cancela.  
→ 30 Lucas: por[que::]  
→ 31 Rui: [ ago ]ra é:: (.)com certeza ninguém, ninguém, lá no  
32 banco, é:: de repente fala assim não, o senhor tem que  
33 fazer o: o o o: (.) o: seguro, senão nós não vamos abrir a  
34 sua conta e te dar o empréstimo.(.) isso não existe.  
→ 35 Ana: por quê que isso não existe? =

Assim, na linha 25, o reclamado irá perguntar ao reclamante sobre “quais são os valores da parcela”. Na linha 26, o reclamante ofertará a informação solicitada e, na linha 27, o reclamado retomará a proposta que já fizera ao reclamante, qual seja, “pede o cancelamento, ué. =”. Lucas repete o valor do seguro (linha 28) e, na linha 29, Rui torna a reiterar sua proposta de solução para o caso: “=se pra você não é interessante, cancela.”. Quando, porém, Lucas, na linha 30, parece querer iniciar uma justificativa para não aceitar a proposta de Rui, “por[que::]”, este último sobrepõe de pronto sua fala e re-insere seu posicionamento inicial de inocência (linhas 31 a 34): [ ago ]ra é:: (.)com certeza ninguém, ninguém, lá no banco, é:: de repente fala assim não, o senhor tem que fazer o: o o o: (.) o: seguro, senão nós não vamos abrir a sua conta e te dar o empréstimo..”

Verifica-se, nessa última fala do reclamado, que além de posicionar-se como inocente, não praticante da ilegalidade alegada, ao dizer que “isso não existe.”(linha 34), ou seja, que a prática não se realiza, posiciona o reclamante como mentiroso, pois nega não só a prática, mas a prática que o reclamante afirma ter ocorrido.

A mediadora (linha 35) irá, então, intervir questionando “por quê que isso não existe?”. Dessa forma, exige, ainda que indiretamente, do reclamado a comprovação do que este afirma, uma vez que requer ao mesmo uma motivação para a não existência da prática ilegal em questão na instituição representada por Rui. Vê-se aqui, então, a mediadora posicionando o reclamando como responsável pela comprovação do que diz, num atendimento à garantia da inversão do ônus da prova (art. 6º, inciso VIII).

Sendo assim, conforme já dito, pelo Direito do Consumidor, cabe ao prestador do serviço a comprovação de sua inocência, uma vez que as afirmações do consumidor contam com a garantia da presunção relativa de veracidade e o Código garante a este último o direito à inversão

do ônus da prova. No caso em questão, verifica-se que a mediadora procura fazer valer esse direito do consumidor, quando ela questiona a lógica da afirmação do reclamado, exigindo-se, então, do mesmo a comprovação do que é dito.

O reclamado irá, então, procurar comprovar a afirmação feita por ele mesmo posicionando o reclamante como alguém que, tendo assinado o contrato, manifestou livremente sua vontade e, assim, comprometeu-se com os termos do mesmo:

**EXCERTO 9** – “se ele assinou é porque ele tá de acordo.(.)ele esteve acordo. entendeu?”

31 Rui: [ ago ]ra é:: (.)com certeza ninguém, ninguém, lá no  
32 banco, é:: de repente fala assim não, o senhor tem que  
33 fazer o: o o o: (.) o: seguro, senão nós não vamos abrir a  
34 sua conta e te dar o empréstimo.(.) isso não existe.  
35 Ana: por quê que isso não existe? =  
→ 36 Rui = a partir da- a partir do momento, em que < chegou  
37 alguém, conversou com ele, mostrou a proposta de seguro  
38 pra ele, mostrou as vantagens que ela tem, >se ele assinou  
39 é porque ele tá de acordo.(.)ele esteve acordo. entendeu?  
→ 40 Lucas: eu a- eu assinei pelo seguinte, eu assinei,(.) não porque  
41 eu estava de acordo. tanto que eu falei do com ela, umas  
42 duas vezes. (.) “eu não quero,” (barulho externo) >ela  
43 falou< “olha então que a partir momento que eu que eu não  
44 quero, (.) eu falei umas duas vezes com ela ela já (“então  
45 pode deixar que vou”) com ela, ela foi e chamou a outra  
46 pessoa, pra me explicar, o seguro. (.) então eu entendi o  
47 seguinte, se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão  
48 me emprestar o dinheiro.  
49 Rui: eu vou sugerir a você, que se você algum dia você tiver em  
50 alguma outra instituição chegar e impor financeira,  
51 entendeu? se você for abrir uma conta, ou fazer um  
52 empréstimo, o que for,(.) se alguém isso pra você, você  
53 chame um gerente, que com certeza, a: as as pessoas que  
54 estão instruídas pra administrar a agência, elas não vão  
55 acatar isso. mesmo que seja (.) é: bom pra pra  
56 organização deles. Isso não não vai ser feito (.) porque:  
57 a gente sabe, que isso não pode ser feito. =

Deste modo, o reclamado mais uma vez tentará valer-se do princípio de direito já citado, que afirma que aquilo que foi pactuado tem que ser cumprido, para legitimar seu posicionamento de inocência e enquadrar a situação como legal: “a partir do momento, em que < chegou alguém, conversou com ele, mostrou a proposta de seguro pra ele, mostrou as

vantagens que ela tem, >se ele assinou é porque ele tá de acordo.(.)ele esteve acordo.” (linhas 36 a 39). Assim, vale-se, então, da mera assinatura de um contrato como prova da revelação da livre manifestação de vontade das partes, para posicionar o consumidor como alguém que não foi coagido. Note-se, todavia, o auto-reparo feito pelo reclamado, na fala citada, no que concerne ao verbo estar. Veja-se que, primeiro, ele diz que o reclamante “tá de acordo” e só depois se corrige dizendo que “ele esteve acordo”. Marca, dessa forma, o reclamado o posicionamento do reclamante como alguém inconstante, alguém que não seria capaz de manter o trato que havia firmado, por isso, repara-se para dizer que o reclamante não mais está de acordo, embora, um dia, segundo o reclamado, tenha estado.

O reclamante, contudo, irá reagir ao posicionamento que procura atribuir-lhe o reclamado, não só reafirmando o ato de ilegalidade praticado pela instituição, como também dizendo que a consequência da coação foi a própria assinatura, desta forma não pode ser esta dada como prova de manifestação de livre vontade: “eu assinei,(.) não porque eu estava de acordo. tanto que eu falei do com ela, umas duas vezes. (.) “eu não quero,,”” (linhas 40 a 42) “ela foi e chamou a outra pessoa, pra me explicar, o seguro. (.) então eu entendi o seguinte, se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão me emprestar o dinheiro.” (linhas 45 a 48).

Após o posicionamento dado pelo reclamante para si mesmo, demonstrando a própria ilogicidade da prova fornecida pelo reclamado, este último parece ver-se obrigado a abandonar o enquadre de legalidade do ato que pretendeu sustentar até então, porém ainda procurará manter o posicionamento da instituição como inocente, veja-se:

**EXCERTO 10** – “as pessoas que estão instruídas pra administrar a agência, elas não vão acatar isso.”

→ 49 Rui: Eu vou sugerir a você, que se você algum dia você tiver em  
50 alguma outra instituição chegar e impor financeira,  
51 entendeu? se você for abrir uma conta, ou fazer um  
52 empréstimo, o que for, (.) se alguém isso pra você, você  
53 chame um gerente, que com certeza, a: as as pessoas que  
54 estão instruídas pra administrar a agência, elas não vão  
55 acatar isso. mesmo que seja (.) é: bom pra pra  
56 organização deles. Isso não não vai ser feito (.) porque:  
57 a gente sabe, que isso não pode ser feito. =  
→ 58 Ana: não é um meio legal de se vender [o produto, não é?]  
→ 59 Rui: [ é ]

Nas linhas 49 a 57, Rui irá, então, posicionar-se como um conselheiro, partindo, para tanto, de um outro posicionamento que também se encontra implícito em sua fala, qual seja o de *expert*. Desta feita, partindo do princípio que pessoas responsáveis pelo gerenciamento das instituições financeiras seriam mais qualificadas para realizarem qualquer negócio da área, o reclamado irá sugerir ao reclamante que procure tais profissionais sempre que se veja diante de uma situação como a que está sendo discutida: “Eu vou sugerir a você, que se você algum dia você tiver em alguma outra instituição chegar e impor financeira, entendeu? se você for abrir uma conta, ou fazer um empréstimo, o que for, (.) se alguém isso pra você, você chame um gerente” (linhas 49 a 53). Isso porque “as pessoas que estão instruídas pra administrar a agência, elas não vão acatar isso. mesmo que seja (.) é: bom pra pra organização deles.” (linhas 53 a 56).

Assim, na fala supra mencionada, o reclamado posiciona-se como *expert*, ou seja, aquele que por ter maior conhecimento da área financeira, jamais realizaria o ato questionado. Posiciona-se também como conselheiro, pois aconselha o reclamante a procurar profissionais mais graduados na instituição sempre que se ver diante de uma situação igual a que ora se apresenta.

Porém, além de posicionar-se, o reclamado posiciona também as profissionais que realizaram o negócio. E o faz posicionando as mesmas como pessoas que, desprovidas de

maiores informações, realizaram um ato que não poderia ter ocorrido. Como consequência, tem-se que a instituição bancária acaba por ser posicionada como inocente em relação ao conflito que se apresenta, posto que o ato que culminou na ilegalidade passa a ser visto como praticado por determinadas pessoas isoladamente, não sendo, portanto, uma prática rotineira da instituição.

A mediadora (linha 58) irá, então, aproveitar para enquadrar como ilegal a situação em questão, “não é um meio legal de se vender [o produto, não é?]”, situação esta a que o reclamado, em sua fala anterior, só faz referência através do uso do pronome demonstrativo “isso” (linha 56), deixando estrategicamente de rotulá-la: “Isso não não vai ser feito (.) porque: a gente sabe, que isso não pode ser feito. =” (linhas 56 e 57). Veja-se também que a mediadora recorre à mesma categorização oferecida de início pelo reclamado para enquadrar as transações bancárias como “produto” (linha 58), logo reconhece as mesmas como legítimas, mas não coaduna com a forma como essas transações se efetivam, no caso, a forma de venda casada.

Além, no entanto, de categorizar o ato como algo não legal, enquadra, conseqüentemente, a prática do mesmo como uma ilegalidade e posiciona a instituição em questão, representada pelo reclamado, como criminosa. Aproveitará ainda, a mediadora, para buscar o posicionamento do reclamado acerca do que diz: “não é?” (linha 58). Na linha 59, o reclamado responde afirmativamente, concordando com a categorização e, conseqüentemente, com o enquadre.

Dar-se-á início, então, à construção de uma proposta de acordo, a qual agora sim será formulada pela mediadora:

**EXCERTO 11** – “o banco deveria, (.) devolver as duas parcelas que já foram pagas =”

60 Ana: [ agora ]  
 61 Rui: [ igual, ]  
 → 62 Ana: =eu acho que diante da denúncia dele, ele tá aqui  
 63 confirmando o:, não é? o que foi: o que foi forçado lá na  
 01 hora, o banco deveria, (.) devolver as duas parcelas que  
 02 já foram pagas =  
 → 03 Rui: =tá =  
 → 04 Ana: =porque:: <ele se sentiu pressionado a fazer.>=  
 → 05 Rui: =humhum.  
 → 06 Ana: entendeu? ele ele adquiriu um produto que ele não  
 07 queria, (.) pra poder conseguir o outro que ele queria.  
 08 [ então ]HOUve uma pressão. =  
 09 Rui: [eu vou ]=  
 10 Rui: =eu vou pedir a você, pra você fazer o seguinte então, (.)  
 11 você lembra o nome da pessoa, que fechou o seguro pra  
 12 você?

Nas linhas 62 a 02, a mediadora, alinhando-se com o reclamante, constrói uma proposta de acordo que inclui a parte que o reclamado havia deixado de fora quando propôs a sua solução para o caso: “eu acho que diante da denúncia dele, ele tá aqui confirmando o:, não é? o que foi: o que foi forçado lá na hora, o banco deveria, (.) devolver as duas parcelas que já foram pagas =”. Desse modo, a mediadora propõe a devolução dos valores já pagos, e, justifica sua proposta, dizendo que houve uma denúncia por parte da reclamante e que esta foi confirmada pelo mesmo durante a audiência.

Note-se que a justificativa da mediadora apóia-se tão somente naquilo que foi dito pelo reclamante, parecendo assim, mais uma vez, valer-se do princípio de direito que garante a presunção relativa de verdade às afirmações dos consumidores. Não sendo tais afirmações negadas por provas fornecidas pelo reclamado, elas valem como verdade, devendo o direito do consumidor ser-lhe garantido. Interessante observar também a mudança na forma como a mediadora passa a posicionar a ação do reclamante, não mais como reclamação, mas sim como ato de “denúncia” (linha 62), dando, dessa forma, um acento ainda maior no ato de ilegalidade em questão.

A mediadora posiciona, então, o reclamado como devedor das parcelas pagas pelo reclamante e, conseqüentemente, o reclamante como credor de tais valores.

O reclamado responde à fala da mediadora dizendo apenas “tá” (linha 03), expressão que poderia representar sua concordância ou o início de um desacordo, sendo este último o ato que, no caso do reclamado, parece mais provável, posto que este nunca expressa seus desacordos justapostos à fala daquele a quem se contrapõe, mas sim e sempre introduzidos por essas expressões de aparente concordância.

Sendo assim, a mediadora parece ainda sentir necessidade de deixar mais claro o enquadre de ilegalidade e, na linha 04, destaca que o reclamante se “sentiu pressionado a fazer”, no caso, o negócio do seguro. Posicionando, outra vez, o reclamado como agente coator e o reclamante como pessoa coagida. Posicionamento este aceito pelo reclamado, linha 05, “humhum”, e ratificado por Ana: “HOUve uma pressão” (linha 08).

O reclamado, então, após concordar com a proposta da mediadora, irá dizer como a mesma será executada:

**EXCERTO 12** – “no que ela falar já pra você que não será feito o cancelamento, aí você vai mandar ela procurar o rui.”

09 Rui: [eu vou ]=  
10 Rui: =eu vou pedir a você, pra você fazer o seguinte então, (.)  
11 você lembra o nome da pessoa, que fechou o seguro pra  
12 você?  
13 Lucas: ( )  
14 Rui: não. não seria- desculpa. (.) não seria ivone? ivone, é é a  
15 lá da recepção. foi selma, foi:: =  
16 Lucas: =eu conversei com a ivone. =  
17 Rui: =ivone. =  
18 Lucas: =com a ivone. =  
19 Ana: =e depois,  
20 Lucas: foi foi ela que falou a foi ela que falou que ia fica:r  
21 difícil. (.)aí agora quem fechou o seguro foi a selma.  
22 Rui: a selma?  
23 Lucas: selma é::

→ 24 Rui: então tá. você vai procurar a selma, e vai pedir o  
25 cancelamento. (.) tá? e:: e o:: (.)no que ela falar já pra  
26 você que não será feito o cancelamento, aí você vai mandar  
27 ela procurar o rui. (fala) “olha, tive hoje uma audiência  
28 com o rui.” você vai lá HOJE, tá? (porque hoje lá foi o  
29 dia inteiro) você vai: procurar por ela, (.) pede pra ela,  
30 pra ela entrar em contato comigo, (.) que eu vou pedir de  
31 imediato, o cancelamento disso aí, hoje. é: e (barulho  
32 externo) quanto ao ressarcimento, o ressarcimento dessas  
33 duas parcelas pra você, é: eu não vou garantir agora,  
34 porque nós não fomos ressarcidos. (.)tá? mas eu peço a  
35 você um prazo de Quinze dias, tá? pra que a gente faça o  
36 ressarcimento das seguintes parcelas pra você, (.) sem  
37 correção nenhuma(.)foi dois e- foi dois e oitenta e cinco?  
38 nós vamos creditar pra você os doze e oitenta e cinco de  
39 duas vezes.(.) TÁ BOM?  
→ 40 Ana: tá certo assim, lucas. =

Após alguns pedidos de informação feitos pelo reclamado sobre quem seriam as pessoas que teriam realizado o negócio discutido, o reclamado irá posicionar-se como gerente para dar as instruções ao reclamante sobre como este deverá proceder para obter o cancelamento do seguro e a devolução dos valores pagos. Rui irá, então, propor efetivamente a solução para o conflito (linhas 24 a 39). Para tanto, posicionar-se-á, como dito, como a pessoa competente para resolver todas as pendências, determinando que, embora Lucas devesse procurar primeiramente a pessoa que realizou o seguro, deveria pedir-lhe que procurasse pelo reclamado, pois este sim iria determinar o cancelamento do seguro e o ressarcimento das parcelas devidas: “você vai procurar a selma, e vai pedir o cancelamento. (.) tá? e:: e o:: (.)no que ela falar já pra você que não será feito o cancelamento, aí você vai mandar ela procurar o rui.” (linhas 24 a 27). Há ainda uma outra fala do reclamado que deixa ainda mais clara a singularidade daquele ato de ressarcimento em andamento: “você vai: procurar por ela, (.) pede pra ela, pra ela entrar em contato comigo, (.) que eu vou pedir de imediato, o cancelamento disso aí, hoje. é: e (barulho externo) quanto ao ressarcimento, o ressarcimento dessas duas parcelas pra você, é: eu não vou garantir agora, porque nós não fomos ressarcidos. (.)tá? mas eu peço a você um

prazo de Quinze dias, tá? pra que a gente faça o ressarcimento das seguintes parcelas pra você” (linhas 29 a 36).

Veja-se que, ao personalizar a execução do acordo, o reclamado parece dar a esse ato um caráter de algo individual e esporádico, ou seja, de algo que não se trataria mais da efetivação de um direito, mas sim de um favor que é feito por ele ao consumidor.

Direitos, principalmente, aqueles referentes aos consumidores, são garantidos pela lei a todos e, por isso, devem ser respeitados e efetivamente cumpridos sem discriminação alguma. Se, contudo, dá-se a um direito o caráter de algo personalíssimo, esse parece passar a ser visto como um mero favor.

Note-se, então, que a proposta de Rui de solução para a questão, embora atenda a todos os pedidos feitos efetivamente pela mediadora, deixa de fora aqueles direitos do reclamante que restavam subentendidos na proposta da mediadora, tais como, a correção monetária dos valores pagos e o recebimento imediato dos mesmos: “eu peço a você um prazo de Quinze dias, tá? pra que a gente faça o ressarcimento das seguintes parcelas pra você, (.) sem correção nenhuma” (linhas 34 a 37) “nós vamos creditar pra você os doze e oitenta e cinco de duas vezes.(.) TÁ BOM?” (linhas 38 e 39). Assim, o reclamado não só se posiciona como a pessoa competente para a solução do conflito, como também, enquadra a situação como um favor, e aproveita a omissão do mediador para determinar uma proposta de acordo, ao menos em parte, em favor da instituição que representa.

O reclamado põe fim à sua fala perguntando se para o reclamante “TÁ BOM” (linha 39). Veja-se, contudo, que o reclamado nem ao menos espera a intervenção da mediadora para que esta dirija a pergunta ao reclamante para saber se o mesmo estaria de acordo com a proposta feita. Assume, então, o reclamado, posição de árbitro, uma vez que já determina o que irá ser feito, parecendo, a pergunta dirigida ao reclamante, ter um caráter meramente pró-forma.

Vê-se na transcrição abaixo que a mediadora (linha 40) intervém, reassumindo sua posição de negociadora, agora sim perguntando, ela própria, se para o reclamante estaria tudo certo da forma como foi proposto por Rui:

**EXCERTO 13** – “tá certo assim, lucas.”

24 Rui: então tá. você vai procurar a selma, e vai pedir o  
25 cancelamento. (.) tá? e:: e o:: (.)no que ela falar já pra  
26 você que não será feito o cancelamento, aí você vai mandar  
27 ela procurar o rui. (fala) “olha, tive hoje uma audiência  
28 com o rui.” você vai lá HOJE, tá? (porque hoje lá foi o  
29 dia inteiro) você vai: procurar por ela, (.) pede pra ela,  
30 pra ela entrar em contato comigo, (.) que eu vou pedir de  
31 imediato, o cancelamento disso aí, hoje. é: e (barulho  
32 externo) quanto ao ressarcimento, o ressarcimento dessas  
33 duas parcelas pra você, é: eu não vou garantir agora,  
34 porque nós não fomos ressarcidos. (.)tá? mas eu peço a  
35 você um prazo de Quinze dias, tá? pra que a gente faça o  
36 ressarcimento das seguintes parcelas pra você, (.) sem  
37 correção nenhuma(.)foi dois e- foi dois e oitenta e cinco?  
38 nós vamos creditar pra você os doze e oitenta e cinco de  
39 duas vezes.(.) TÁ BOM?  
→ 40 Ana: tá certo assim, lucas. =  
41 Rui: =quer relatar, pode relatar, (.) eu peço uma folha por  
42 favor, (.) uma cópia,  
43 (2.0)

Note-se que a pergunta da mediadora dirigida ao reclamante, sem haver por parte da mesma qualquer reparo à proposta do reclamado, parece, a primeira vista, mostrar o alinhamento da mesma para com o reclamado e, portanto, para com o enquadre de favor. Entretanto, parece não ser bem o enquadre de favor que a mediadora busca referendar ao alinhar-se como o reclamado, mas sim o próprio enquadre de mediação em andamento. Assim, a meta precípua da mediação é a obtenção de um acordo, acordo este construído pelas partes. Desta feita, uma vez que a proposta do reclamado atende, mesmo que em parte, àquilo a que o consumidor teria direito, caso este último concorde com o os termos do acordo que se propõe, cumpriu-se a meta do encontro interacional em questão. Assim, a mediadora, a partir da pergunta que formula

diretamente ao reclamante, parece ter em mente a manutenção do acordo que é proposto, mesmo que para isso tenha que se alinhar, ao se omitir, para com a proposta do reclamado.

Notar-se-á, contudo, a seguir, que não haverá uma resposta do reclamante às perguntas, mencionadas anteriormente, feitas pelo reclamado e pela mediadora:

**EXCERTO 14** – “=quer relatar, pode relatar,”

- 40 Ana: tá certo assim, lucas. =  
→ 41 Rui: =quer relatar, pode relatar,(.) eu peço uma folha por  
42 favor, (.) uma cópia,  
43 (2.0)  
44 Bruna: relata ( ) tá? que ele vai retornar à agência, procurar a  
45 funcionária da carta do seguro,  
46 Ana: selma, não é?=  
→ 47 Bruna: =põe o nome direitinho, e vai pedir o cancelamento,  
48 (barulho externo)e diz pra ela entrar em contato com o:  
49 rui, que ele: se compromete em dentro de quinze dias  
50 também, fazer o estorno da: das duas parcelas que já foram  
51 creditadas. (.) e o cancelamento do seguro. (.) tá? relata  
52 tudo isso direitinho, depois ( ) coloca lá pra ele  
53 assinar.  
→ 54 Rui: Obrigado.  
→ 55 Lucas: Obrigado.

Veja-se que, contígua à pergunta feita pela mediadora ao reclamante (linha 40), encontra-se a fala do reclamado (linhas 41 e 42), o qual toma o turno para si a fim de já propor que seja feito o termo de acordo: “=quer relatar, pode relatar” (linha 41). Dessa forma, o reclamado cerceia, estrategicamente, mais um direito do reclamante, qual seja, o de dizer se estaria ou não de acordo com a proposta feita, proposta esta, lembre-se, que não atendia na íntegra àquilo que estaria subentendido no pleito do reclamante: o direito à correção monetária e ao ressarcimento imediato das parcelas pagas, bem como o possível recebimento em dobro do que foi pago indevidamente.

O reclamado, então, posiciona-se mais uma vez como árbitro, alguém que toma, inclusive, as providências formais para que o acordo reste concretizado, ou seja, toma as providências para que o termo de acordo seja lavrado.

Interessante notar que, neste momento, intervém uma segunda mediadora, Bruna, a qual alinha-se para com o reclamado, determinando que a outra mediadora faça todo o relato: “relata tudo isso direitinho, depois ( ) coloca lá pra ele assinar.” (linha 51 a 53). Diz-se que essa mediadora alinha-se com o reclamado porque também ela silencia o consumidor ao não permitir a resposta do mesmo em relação à proposta feita pelo reclamado. Parece que, neste momento, vale a regra do “quem cala consente”. Entretanto, se não há espaço para falar, não estaria o consumidor, mais uma vez, sendo coagido a assinar algo? Parece que sim. Mais uma vez o consumidor é posicionado como alguém que deve se contentar com aquilo que o fornecedor estaria fazendo o favor de garantir-lhe, e não como um sujeito de direitos, sujeito este que, como maior interessado no que está sendo acertado, deve ser ouvido, para poder manifestar livremente sua aceitação.

A resposta do reclamante só virá ao final do encontro interacional, quando tudo restará resolvido, e este apenas responderá (“obrigado”, linha 55) ao agradecimento feito pelo reclamado (linha 54), parecendo, assim, mais um gesto mecânico, do que uma manifestação de satisfação para com o que restou acertado.

### **3.2 – OS POSICIONAMENTOS NO JUIZADO ESPECIAL DE CONSUMO**

A audiência que se buscará examinar a seguir é também uma audiência dita de conciliação a qual, contudo, se realiza num órgão ligado ao Poder Judiciário e que pretende solucionar conflitos em que estejam envolvidas questões especificamente ligadas ao consumo.

As partes envolvidas são também mediador, reclamante e reclamado, os quais, porém, receberam nomes fictícios diversos daqueles que constam na audiência do Procon. Assim, a mediadora recebe o nome de Cristina, o reclamante é Flávio e os reclamados são Maria e Antônio, representantes oficiais do fabricante do produto, e Roberto, dono da loja revendedora do produto.

O conflito envolve a compra de um celular que apresentou problemas logo após a sua aquisição pelo reclamante e que, mesmo após as sucessivas vezes em que foi levado à loja da assistência técnica, não apresentou cem por cento de sua capacidade de uso.

O reclamante requer, então, a troca do aparelho ou a devolução de seu dinheiro. Roberto, representante da loja em que o produto foi adquirido, alega que a responsabilidade sobre a garantia do produto seria das assistências técnicas autorizadas e, principalmente, da empresa fabricante do produto. Maria, representante da fabricante, não se oporá a fazer a troca, embora tente impor algumas condições para a mesma, condições essas que serão negociadas no decorrer da audiência.

Sendo assim, a audiência tem início após alguns esclarecimentos sobre os trâmites da mesma, quando a mediadora parece fazer um pedido de informação às partes sobre a possibilidade de dar-se início à audiência: “vamos começar” (linha 34). Ao que o reclamante, sentindo-se instado a falar, responderá com o início de seu relato:

**EXCERTO 1** – “ta aqui, né? ((apontando o processo)) os mesmos problemas ta aí sublinhado que consertou em uma? cinco meses depois consertou na outra”  
(grifou-se)

34 Cristina vamos começar?  
35 (1.5)  
→ 36 Flávio é::eu adquiri esse telefone, na tellmax dia dezesseis  
37 do oito de dois mil, um mês, dois meses de uso é::ele  
38 já começou a: dar problemas, né? <descascan:do> e:: o  
39 sinal caindo de uma forma que: a ligação chega a  
40 cair, e aí eu cheguei na tectrônica celular, que é  
41 uma autorizada da blóquia, e: coloquei ele pra  
42 conserto, né? ficou lá uns quinze dias úteis, mais ou  
43 menos.. eu necessito de telefone porque- por dois  
44 motivos. Porque eu trabalho com telefone e porque eu  
45 sou baiano, preciso falar com familiares na bahia e  
46 tal.. e: >necessito do telefone< né? e com dois meses  
47 de uso o telefone começou a dar esses problemas e  
48 tal, levei na tectrônica, disseram eles que iam  
49 consertar o telefone, só que um mês depois da  
50 tectrônica começou novamente a dar os mesmos  
51 problemas, né? e: tá aqui que eu coloquei aqui que  
01 cinco meses depois que eu coloquei na tectrônica eu  
02 levei com os mesmos problemas na paracell, que é  
03 outra autorizada da blóquia celular, e:: com os  
04 mesmos problemas. dá pra: (1.5) ta aqui, né?  
05 ((apontando o processo)) os mesmos problemas ta aí  
06 sublinhado que consertou em uma? cinco meses depois  
07 consertou na outra, autorizada, que foi a paracell.  
08 (0.5)  
09 Cristina a primeira vez o senhor levou na?

No relato do reclamante, às linhas 36-07, verifica-se que este constrói pelo menos três posicionamentos diferentes para si mesmo. No primeiro deles, o reclamante posiciona-se como consumidor prejudicado por ter adquirido um aparelho que apresentava vícios de fabricação e, por conseguinte, posiciona a fabricante como aquela que lhe causou tal prejuízo: “é::eu adquiri esse telefone, na tellmax dia dezesseis do oito de dois mil, um mês, dois meses de uso é::ele já começou a: dar problemas, né? <descascan:do> e:: o sinal caindo de uma forma que: a ligação chega a cair” (linhas 36 a 40).

No segundo posicionamento, tem-se o consumidor apresentando-se como alguém que conhece seu direito à garantia fornecida para o produto e também como aquele que cumpre seu dever, uma vez que sabe ser preciso primeiro procurar a assistência técnica autorizada para dar a chance de a fabricante tentar solucionar o problema, e, só então, depois de frustrada essa tentativa, procurar a obtenção da troca do produto: “e aí eu cheguei na tectrônica celular, que é uma autorizada da blóquia, e: coloquei ele pra conserto, né? ficou lá uns quinze dias úteis, mais ou menos..” (linhas 40 a 43). Diz-se que o consumidor apresenta-se como quem conhece seu dever porque o CDC, em seu art. 18, § 1º, determina que a troca de produto que apresente vício só poderá ser efetuada após a tentativa sem sucesso de resolução do problema (veja-se transcrição do artigo na nota 3).

Os posicionamentos construídos pelo consumidor, entretanto, não param por aí. Mais adiante, às linhas 43 a 46, o reclamante posicionar-se-á, mais uma vez, como prejudicado pela falta que lhe faz o aparelho, uma vez que precisa do telefone “por dois motivos. Porque eu trabalho com telefone e porque eu sou baiano, preciso falar com familiares na Bahia”. Veja-se que o prejuízo alegado aqui é diverso do primeiro, quando o consumidor fala dos problemas do próprio celular. Aqui o reclamante parece querer demonstrar que teve outros prejuízos além do aparelho defeituoso que adquiriu, tais como os de ordem moral, por ter ficado sem poder falar com sua família, e de ordem material, uma vez que eventualmente poderia ter perdido trabalhos e, conseqüentemente, o ganho que desses pudesse advir.

Cumpra, então, dizer que o consumidor, nesse terceiro posicionamento mencionado, parece também se posicionar como alguém que conhece os seus direitos, pois sabe que, demonstrando o prejuízo moral e material que eventualmente possa ter tido com o problema do celular, pode receber indenização por isso também.

Nas linhas a seguir, o reclamante irá não somente posicionar-se como consumidor que tem direito à obtenção da troca de seu aparelho por ter levado o telefone mais de uma vez para a assistência técnica de duas lojas diferentes, mas também posicionar-se-á como alguém que tem provas dos fatos que relata: “ta aqui, né? ((apontando o processo)) os mesmos problemas ta aí sublinhado que consertou em uma? cinco meses depois consertou na outra, autorizada, que foi a paracell.” (linhas 04 a 07). Assim, a todo o momento, a partir da linha 51 até a 04, pode-se ver o consumidor recorrendo ao dêitico “aqui” para apontar os documentos comprobatórios das sucessivas vezes em que teria levado o aparelho às lojas da assistência técnica, tendo, então, fornecido à fabricante um prazo inclusive muito maior que os trinta dias exigidos pelo § 1º, do art. 18 (nota 3), para que fosse operada a substituição do aparelho defeituoso. Veja-se que, além do uso dos locativos dêiticos, o consumidor irá recorrer aos recursos gestuais ao apontar o processo (linha 05), para reforçar as demonstrações da existência de provas que comprovem suas alegações e, por conseguinte, lhe garantem o direito à troca do aparelho.

Interessante constatar, então, que o reclamante, no caso, chama para si a responsabilidade de comprovar aqueles fatos que favoreceriam seu direito a obter a troca do aparelho, não procurando beneficiar-se de um direito que lhe poderia assistir, qual seja, aquele referente à inversão do ônus da prova.

No próximo trecho transcrito abaixo e selecionado a partir da mesma audiência, ver-se-á a mediadora buscando pinçar e ressaltar as informações mais importantes que apareceram de forma sucinta no longo relato do reclamante. Não deixará, contudo, a mesma, de recorrer às notas de conserto postas nos autos que comprovam as datas e o número de vezes em que o aparelho celular defeituoso foi levado para conserto:

**EXCERTO 2** – “então me fala o seguinte, é:: o senhor tentou quantas vezes?”

10 Cristina =então me fala o seguinte, é:: o senhor tentou  
11 quantas vezes? vamos lá? tem uma aqui do dia  
12 dezesseis de agosto de[sse a:no?]  
13 Flávio [nessa pri]meira vez aqui eu::=  
14 Cristina =a primeira vez foi qual?  
15 Flávio A primeira vez foi >vinte e um de agosto<  
→ 16 Cristina vinte e um de agosto de dois mil?  
17 Flávio de dois mil. foi cinco dias depois que eu adquiri=  
18 Cristina =o senhor adquiriu foi quando? deixa eu ver aqui  
19 ((olhando as notas))  
20 Flávio dia dezesseis do oito  
21 Cristina tá bom opa desculpa dezesseis de agosto, dia vinte e  
22 um. cinco dias depois teve um problema e depois? qual  
23 foi a outra?  
24 Flávio depois foi recolocação de parafuso porque. teve.  
25 parafuso solto no telefone =  
26 Cristina = dia nove do qua:tro? ((olhando as notas))  
27 Flávio (1.2)  
28 Cristina han?  
29 (1.8)  
30 Flávio reprogramação de ( )foi dia onze do oito de dois  
31 mil e um (1.5) dia onze do oito não. foi dia vin:te e  
32 cinco do oito de dois mil  
→ 33 Cristina vinte e cinco:::?  
34 onde é que ta?  
→ 35 (1.5) ((olhando as notas de concerto))  
36 Cristina tá::: ((olhando as notas))  
37 (5.5)

A mediadora buscará valer-se de perguntas dirigidas ao reclamante para tentar especificar melhor cada umas das datas relevantes na peregrinação do reclamante para obter a solução dos problemas de seu aparelho celular. Ao agir desse modo, a mediadora, além de detalhar melhor a história do consumidor, a mediadora “destaca algumas informações que poderão ser usadas como um argumento a favor do consumidor a fim de convencer o reclamado de que a troca do telefone defeituoso é justa e necessária” (LADEIRA, 2005, p. 121).

Assim, cumpre lembrar que, o CDC, ao tratar da solução do vício apresentando pelos bens duráveis e não duráveis, em seu citado § 1º do art. 18, bem como no inciso primeiro desse mesmo parágrafo, diz que:

Art.18. § 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente, e à sua escolha:  
I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso.

Desta feita, quando a mediadora procura saber do reclamante as datas exatas em que procurou a assistência, insistindo, inclusive, no ano em que cada fato se deu, como por exemplo, quando ela pergunta - “vinte e um de agosto de dois mil?” (linha 16), verifica-se que está querendo mostrar que o consumidor deu prazo maior que os trinta dias exigidos pela lei para que a fabricante, através da assistência técnica autorizada, solucionasse o problema, tendo, portanto, o reclamante direito à troca do celular.

Importante notar, entretanto, que a mediadora, ao final do trecho citado, depois de pedir muitas datas e de obtê-las, irá ainda perguntar aonde se encontraria uma das datas mencionadas pelo consumidor nas provas acostadas aos autos:

```
→ 33 Cristina vinte e cinco:::?
    35         onde é que ta?
→ 36         (1.5) ((olhando as notas de conserto))
    37 Cristina tá::: ((olhando as notas))
    38         (5.5)
```

A mediadora, ao perguntar ao consumidor sobre o conserto do dia 25, indagar “onde é que ta?” (linha 35), no caso, a nota, ou seja, a prova daquele fato, tanto que o faz “olhando as notas” (linha 36) de conserto. Agindo dessa maneira, a mediadora parece, além de cumprir sua

função de levantar as informações principais sobre os fatos, ajudar a comprovar o posicionamento do consumidor como alguém que faz jus à troca do aparelho, pois coloca em evidência as inúmeras vezes em que o aparelho adquirido teria dado problema e, por conseguinte, as inúmeras vezes a que o reclamante teria tido que recorrer ao serviço autorizado para obter reparos – num espaço de tempo maior que o determinado pela lei para que se efetue a troca do aparelho.

Na seqüência do excerto a seguir, a mediadora tentará fazer um pequeno resumo da história contada pelo consumidor:

**EXCERTO 3** – “teve um proble::ma no dia vinte e um:, depois, voltou a ter um <pro:blema::>? pera aí, data de emissão? dia onze do oito:?(consultando as notas)”

→ 36 Cristina tá::: ((olhando as notas))  
→ 37 (5.5)  
→ 38 Cristina tá, então vamos ver o seguinte. vamos ver. o senhor  
39 comprou no dia dezessei::s, teve um proble::ma no dia  
40 vinte e um:, depois, voltou a ter um <pro:blema::>?  
41 pera aí, data de emissão? dia onze do oito:?  
42 ((consultando as notas)) (1.5)  
43 Flávio é porque eu pedi essas vias, é:: agora recentemente.  
44 deve tá aqui embaixo.  
45 ((mostrando a nota)) (1.2)  
→ 46 Cristina isso. dia dezesseis do oito. >deixa eu por aqui pra  
47 gente saber<dia vinte e cinco do oito ((olhando as  
48 notas)) primeiro foi vinte e um do oito, depois  
49 voltou dia vinte e cinco do oito, depois dia nove do  
50 quatro de dois mil e um opa. antes?  
51 Maria doze de março=  
52 Cristina =do:ze de março, depois nove do quatro e agora  
53 dezesseis do oito.

No excerto acima, verifica-se que a mediadora, após olhar as notas (linha 36) e depois de uma pausa (linha 37), procurará construir um resumo do histórico do aparelho celular do reclamante, a partir do momento em que este apresentou problemas: “tá, então vamos ver o

seguinte. vamos ver. o senhor comprou no dia dezesseis::s, teve um proble::ma no dia vinte e um:, depois, voltou a ter um <pro:blema::>? pera aí, data de emissão? dia onze do oito:? ((consultando as notas))” (linhas 38 a 42).

Imprescindível notar, entretanto, que todo esse resumo, com os detalhes das datas, é feito “consultando as notas”, assim como ocorre, nas linhas 46 a 50, quando a mediadora prossegue na construção do histórico do caso e o faz “olhando as notas” (linhas 47 e 48).

O resumo elaborado pela mediadora, assim como o levantamento das informações mais importantes por parte da mesma, além de ajudarem a posicionar o reclamante como consumidor prejudicado e que tem direito à troca do aparelho, pelos motivos já expostos, posicionam a mediadora como aquela que efetivamente exerce seu papel ou cumpre a função para a qual foi designada, ou seja, posiciona-a como – uma terceira parte que busca utilizar determinadas ferramentas, no caso, o levantamento de uma boa base informacional sobre o caso, para facilitar a construção de uma solução do conflito pelas próprias partes.

DONOHUE (1989), em um texto sobre a competência comunicativa de mediadores em audiências de divórcio, busca traçar um paralelo entre produção ou não de acordos e as estratégias e táticas comunicativas usadas por mediadores para atingir tais fins. Cita estudo elaborado por SLAIKEU, CULLER, PEARSON E THOENNES (1985), em que se demonstrou que “mediadores que expõem questões relevantes, administram com igualdade o tempo do piso, e identificam opções de solução, são mais favoravelmente avaliados pelas partes disputantes” (p. 324) e, por conseguinte, obtêm um número maior de acordos. No presente caso, a atitude da mediadora de expor questões relevantes para a formação de uma base de informações, sustentada inclusive por provas, ajuda as partes no sentido de dar ao reclamante a possibilidade de ter um relato dos fatos melhor detalhado e comprovado, e aos reclamados é dado o direito de conhecer melhor esses fatos, para que, se julgarem possível, possam contestá-los de maneira clara e

objetiva. Verifica-se, dessa forma, que a mediadora posiciona-se realmente como facilitadora do processo de construção do acordo.

No próximo excerto, vê-se que a mediadora dará por encerrada a fase do relato do reclamante e buscará, então, saber qual seria a solução vislumbrada pelo mesmo para o conflito:

**EXCERTO 4** - “então vamos ver o seguinte o senho:r. entrou aqui no juizado pretendendo o quê?”

26 Maria =conseguiu, né? foi consertado.  
→ 27 Cristina deixa eu ver aqui. então vamos ver o seguinte o  
28 senho:r. entrou aqui no juizado pretendendo o quê?  
→ 29 Flávio eu pretendo ou a devolução do meu dinheiro co:m a  
30 correção monetária, né? ou a troca do meu celular num  
31 aparelho que seja bom, né? que pres:te. Porque eu não  
32 vou comprar um aparelho e:: ficar mês a mês indo  
33 na..na autorizada pra conserto. eu não tenho tempo,  
34 né? é:: eu acho que é um constrangimento.. grande  
35 demais. dor de cabeça,é:: nervoso e tantas coisas que  
36 você passa lá na autorizada..né? e:: sei lá..o  
37 prejuízo que eu tive material e moral também, né?  
38 Cristina o que que:: quem poderia:  
39 a senhora gostaria de começar?

Na transcrição acima, é possível ver a mediadora, mais uma vez, posicionando-se como facilitadora da solução do conflito, uma vez que promove uma questão que se faz fundamental para a tomada do acordo, qual seja, a de se saber claramente o que pretende o reclamante: “então vamos ver o seguinte o senho:r. entrou aqui no juizado pretendendo o quê?” (linhas 27 e 28).

Atendendo à solicitação da mediadora para que apresentasse suas pretensões (linhas 27 e 28), o reclamante irá dizer que pretende “ou a devolução do meu dinheiro co:m a correção monetária, né? ou a troca do meu celular num aparelho que seja bom, né? que pres:te.” (linhas 29 a 31). Entretanto, com relação à troca do aparelho, o reclamante deixa claro que deseja um “aparelho que seja bom” (linha 31), ou seja, não quer que a troca se dê

pelo mesmo aparelho. Justifica tal fato dizendo que não quer mais “ficar mês a mês indo na..na autorizada pra conserto. eu não tenho tempo, né? é:: eu acho que é um constrangimento..” (linhas 32 a 34). Sendo assim, verifica-se que o consumidor posiciona-se como prejudicado, uma vez que adquiriu um aparelho defeituoso, fazendo jus assim à troca deste. Contudo, o reclamante diz querer ver-se ressarcido também em relação ao “prejuízo material e moral” (linha 37) que alega ter tido, numa relação provável com a “dor de cabeça,é:: nervoso e tantas coisas que você passa lá na autorizada..né?” (linhas 35 e 36).

Ao posicionar-se como prejudicado, o consumidor posiciona os reclamados como aqueles que lhe causaram esse prejuízo, uma vez que fabricaram e venderam um produto que apresentou inúmeros problemas e prestaram um serviço que de nada adiantou na solução dos vícios do aparelho.

A mediadora irá, na seqüência, após ter claros o relato e a proposta do reclamante, buscar saber se os reclamados aceitam ou recusam tal proposta:

**EXCERTO 5** – “a gente normalmente nesses casos a gente recorre realmente às autorizadas”

→ 38 Cristina o que que:: quem poderia:  
39 a senhora gostaria de começar?  
→ 40 Roberto bem, no meu caso é:: eu estou sabendo dessa situação  
41 agora. é:: e a gente normalmente nesses casos a gente  
42 recorre realmente às autorizadas porque são elas é  
43 que são as representantes do fabricante e caso quando  
44 o aparelho apresenta algum defeito a gente leva eles  
45 ou pra solucionar o problema ou pra resolver, É::  
46 trocar o aparelho do cliente ou o que for. >porque<  
47 infelizmente a gente fica-nós os logistas a gente  
48 fica nas mão deles.>porque eles são< a blóquia tem os  
49 seus representantes no caso aqui a paracell e a  
50 Tectrônica nomeados os representes da blóquia né? e a  
51 gente fica dependendo deles para uma situação. >na  
52 época não nos foi passado< você levou direto?  
53  
54 Flávio Levei  
55 Roberto tem certeza que levou direto para autorizada? Levou

56                    direto pra autorizada e a gente fica na eminência que  
57                    a autorizada resolva  
01 Cristina certo  
→ 02 Roberto <não resolvendo> a ge:nte: realmente não sei o que  
03                    que:: o que que eu poderia ajudá-lo a não ser  
04                    contactar a Blóquia que já tá aqui? se ela não  
05                    tivesse sido chamada eu ia pedir a presença dela? pra  
06                    gente ver com eles o que é que é >realmente< que  
07                    poderia ser feito pra atendê-lo nisso aí.  
08 Maria            >na-não< em termos de-de-do apare:lho, em virtude de  
09                    ter ido vá:rias vezes na assistência técnica e:  
10                    apesar de serem.. é:: defeitos vamos dizer assim::  
11                    não tão graves que fosse motivo de ter de substituir  
12                    imediatamente, né?

A mediadora, linhas 38 e 39, pergunta primeiramente qual dos reclamados – Roberto e Maria - gostaria de começar o relato, contudo, logo após, pergunta se a reclamada (representante do fabricante) não gostaria de começar.

O reclamado, Roberto, entretanto, desrespeitando a seleção previamente definida, se auto-selecionará (linhas 40 a 52) e dará início a um relato que se mostra mais como uma defesa do que como uma narrativa dos fatos. Assim, Roberto posicionar-se-á como um comerciante, ou seja, simplesmente como o dono da loja que vendeu o aparelho e que, em situações como a que se apresenta, ele “recorre realmente às autorizadas porque são elas é que são as representantes do fabricante e caso quando o aparelho apresenta algum defeito a gente leva eles ou pra solucionar o problema ou pra resolver, É:: trocar o aparelho do cliente ou o que for. >porque< infelizmente a gente fica-nós os logistas a gente fica nas mão deles” (linhas 42 a 48).

Verifica-se, dessa maneira, na fala do reclamado um movimento defensivo do mesmo ao posicionar-se como alguém que não tem nenhuma responsabilidade quanto à reparação dos danos que o consumidor alega ter sofrido, uma vez que esta recairia apenas sobre as autorizadas da fabricante. Note-se que, ao invés de ter-se o relato do reclamado quanto aos fatos que teriam sido por ele vivenciados, observa-se, ao contrário, que o mesmo enquadra sua fala como uma defesa

ou contra-argumentação. Parece que, ao fazer seu relato e embasá-lo em provas, relato esse co-construído com a ajuda da mediadora, o reclamante deixa ao reclamado apenas uma alternativa: a de se defender da responsabilidade que buscam atribuir-lhe. Tal defesa, entretanto, pode se dar não apenas apresentando contra-fatos, mas também através da imputação da responsabilidade a outrem.

Assim, o reclamado, além de posicionar a si como não podendo atender à solicitação do reclamante por não ser o agente competente para operar trocas e reparos, posiciona também as autorizadas como as responsáveis pela solução dos problemas do consumidor.

A única atitude que o reclamado alega poder tomar para ajudar ao consumidor seria “contactar a Blóquia” (linha 04), contudo ele mesmo conclui pela desnecessidade desse ato, uma vez que a empresa “já tá aqui?” (linha 04), “aqui”, no caso, na audiência.

Verifique-se que o reclamado (lojista) se posiciona também como alguém que conhece seus direitos, uma vez que, possivelmente, sabe que o próprio CDC, no seu art. 12, o posiciona como alguém que não tem qualquer responsabilidade em casos como o que se apresentam, ao dizer que os comerciantes só responderão no lugar dos fabricantes quando:

- I – o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;
- II – o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;
- III – não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Note-se também que o reclamado não refuta as alegações do consumidor, dizendo ainda que “normalmente nesses casos a gente recorre realmente às autorizadas” (linhas 41 e 42) e justifica-se dizendo que “quando o aparelho apresenta algum defeito a gente leva eles ou pra solucionar o problema ou pra resolver, É:: trocar o aparelho

do cliente ou o que for” (linhas 43 a 46). No trecho citado, já se vê que o reclamado não só não refuta os fatos alegados pelo reclamante, como também os aceita – “nesses casos” (linha 41), “quando o aparelho apresenta algum defeito” (linhas 43 e 44) – e ainda, como dito, imputa a responsabilidade pela solução às agentes autorizadas pelo fabricante.

O movimento do reclamado, ao posicionar a fabricante como responsável pelos fatos alegados pelo reclamante, parece, então, instar a reclamada (representante da fabricante) a posicionar-se:

**EXCERTO 6 – “eu tenho autorização. posso fazer no caso a troca.”**

→ 08 Maria >na-não< em termos de-de-do apare:lho, em virtude de  
09 ter ido vá:rias vezes na assistência técnica e:  
10 apesar de serem.. é:: defeitos vamos dizer assim::  
11 não tão graves que fosse motivo de ter de substituir  
12 imediatamente, né?  
13 Cristina sim  
14 Maria porque quando a autorizada detecta que é defeito  
15 grave de fábrica elas mesmo fazem troca: >sem  
16 prejuízo< mas no caso não foram isso, ele foi lá  
17 várias vezes. eu tenho autorização. posso fazer no  
18 caso a troca.  
19 (0.2)  
20 Cristina uma [troca por outro celular::]=

Nas linhas 08 a 12, a reclamada, representante da Blóquia, ver-se-á obrigada pelo reclamado, lojista, a posicionar-se e, então, embora assuma a responsabilidade pela troca do aparelho ao dizer que “eu tenho autorização. posso fazer no caso a troca.”, veja-se que ela minimiza essa responsabilidade ao colocar a operação em questão como uma faculdade ou permissão – “posso fazer” - que lhe fora dada pela empresa – “tenho autorização”; e faz isso dizendo que os defeitos apresentados pelo aparelho não seriam “tão graves que fosse motivo de ter de substituir imediatamente”, mas que fará a troca porque o aparelho

teria estado “vá:rias vezes na assistência técnica”. Ao posicionar o ato da troca como uma faculdade, ou seja, como algo da esfera da possibilidade e não do dever, a reclamada posiciona a fabricante como alguém que está fazendo um favor ao consumidor e não como uma empresa que estaria cumprindo um dever que lhe é imposto pelo CDC e, conseqüentemente, garantindo um direito do consumidor.

A mediadora procurará, então, deixar clara a proposta da reclamada, sem, porém, refutar o enquadre de favor dado por esta última à troca, enquadre esse que se repetirá ao longo de todo o restante da audiência:

**EXCERTO 7** – “uma [troca por outro celular::]”

- 20 Cristina uma [troca por outro celular::]=  
→ 21 Maria [troca por outro apare:lho]  
→ 22 Cristina =porque a gente tá vendo que foram cinco ve:zes, né?  
23 Flávio isso  
24 Cristina cinco vê:zes::, que o:: senhor flávio foi lá::.  
→ 25 Maria então essa parte assim: a-a-a empresa: entende essas  
26 coisas,né?  
27 Cristina Isso  
→ 28 Maria de ter ido várias vezes  
29 Cristina Lógico  
→ 30 Maria e não ter ficado satisfeito com serviço. então, no  
31 caso a gente poderia fazer a troca agora. em termos.  
32 tem mais pedido, né? de-de-de=  
→ 33 Cristina =primeiro vamos resolver um. a blóquia se  
34 comprometeria a trocar o aparelho dele?  
35 Maria sim. a gente poderia fazer uma troca.  
36 Cristina poderia fazer uma troca  
37 Maria agora..esses outros pedidos é-é=  
38 Cristina = >pera aí< então vam-vamos ver em partes=  
39 Maria han?  
40 Cristina =porque às vezes a gente vai falando.  
41 Maria não, claro.  
→ 42 Cristina é-é ela se compromete a trocar pro senhor ta::? vai  
43 te dar um aparelho no::vo que não vai dar proble::ma

Na linha 20, a mediadora insere um reparo à fala da reclamada e questiona se a troca seria por um outro aparelho, a reclamada (linha 21) confirma que sim. A mediadora irá, então, buscar

justificar o atendimento daquele pedido pela reclamada ao dizer: “porque a gente tá vendo que foram cinco vezes, né?”(linha 22). Note-se que ela usa o verbo “ver”, parecendo, assim, deixar ainda mais claro que as evidências trazidas pelo consumidor seriam de tal monta que, indubitavelmente, faria jus à troca. Além disso, o verbo “ver” também nos remete às provas trazidas pelo consumidor, ou seja, é como se a mediadora quisesse recuperar as provas que já foram vistas e que demonstrariam de forma cabal o direito do consumidor a um novo aparelho.

Interessante perceber, entretanto, que a reclamada manifestar-se-á dizendo que “a-a-a empresa: entende essas coisas, né?” (linhas 25 e 26), posicionando a empresa como um ente que se compadece diante de tal situação, qual seja, “de ter ido várias vezes” (linha 28) e “e não ter ficado satisfeito com serviço” (linha 30). Veja-se que a insatisfação do consumidor, no caso, é enquadrada pela reclamada em relação à prestação de serviço fornecida pela assistência técnica e não no que concerne ao produto em si. Além disso, mais uma vez, verificar-se-á a reclamada posicionando a atitude da empresa como um favor que faz ao consumidor e não como alguém que tem que cumprir seu dever, arcar com suas responsabilidades, uma vez que enquadra os problemas enfrentados pelo consumidor como sendo da esfera da incompetência da assistência técnica e enquadra a troca como uma possibilidade da fabricante - “então, no caso a gente poderia fazer a troca agora” (linhas 30 e 31).

Deve-se ainda notar, no trecho acima, que a mediadora não só se preocupa em deixar claro o compromisso da fabricante com a troca do aparelho – “primeiro vamos resolver um. a blóquia se comprometeria a trocar o aparelho dele?” (linhas 33 e 34), como também procurará, ela mesma, confirmar para o reclamante esse compromisso: “se compromete a trocar pro senhor ta::? vai te dar um aparelho no::vo que não vai dar

proble::ma” (linhas 42 e 43) - mais uma vez posicionando-se como a terceira parte, aquela que levanta as propostas de acordo e depois as expõe para as partes.

As partes, então, iniciarão um diálogo sobre os demais pedidos do reclamante, em especial, sobre a garantia do novo aparelho:

**EXCERTO 8** – “em relação à garantia desse aparelho? que cê tá: trocando?”

- 44 Flávio em relação à garantia desse aparelho? que cê tá:  
45 trocando?
- 46 Maria olha, é:::>geralmente assim< quando: há: troca de  
47 apare:lho. quando se é autorizado a fazer essa troca  
48 também, a garantia não é de um ano, é de três meses  
49 de troca, posso de repente tentar ver com São Paulo  
50 se eles liberariam algum documento que desse um ano  
51 para ele. porque a princípio. sei que são três meses  
52 né? eu poderia.
- 53 Cristina então vão ver. quando o senhor veio aqui parece que  
54 tava preocupado com essa garanti:a, né?
- 55 Flávio é lógico
- 56 Cristina ele tá preocupado com a garanti:a (disso). então a  
57 senhora tá falando que poderia: ela te daria um  
01 telefone novo e: vamos ver. Conseguiria um ano=  
→ 02 Maria =um ano pra ele
- 03 Flávio pra mim eu aceitaria essa proposta se: é::: no caso  
04 conseguisse esse ano.
- 05 Cristina esse ano
- 06 Flávio é::: senão eu preferiria a devolução do dinheiro  
07 mesmo=
- 08 Cristina É
- 09 Flávio =e com correção monetária, pra mim seria mais  
10 vantagem
- 11 Cristina então, vamos ver o seguinte com o senhor. essa  
12 proposta dela <de te dar um aparelho novo?, com a  
13 garantia de um ano>? É: o senhor fica satisfeito?

Visto que o problema da troca do aparelho estava acertado, o reclamante quer saber da reclamada informações “em relação à garantia desse aparelho” (linha 44), posicionando-se como alguém que sabe que a todo produto é dada uma garantia.

A reclamada responde ao reclamante dizendo que “quando se é autorizado a fazer essa troca também, a garantia não é de um ano, é de três meses” (linhas 47 e 48). Assim, verifica-se a reclamada informa ao consumidor que, para os produtos adquiridos através de troca, não mais se fornece a garantia estendida de um ano, mas sim a garantia de três meses, que é aquela assegurada pelo CDC, em seu art. 26, inc. II: “90 dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto duráveis”. Contudo, mais uma vez, a reclamada irá se posicionar como possível negociadora entre reclamante e empresa, a fim de que esta última faça o “favor” de assegurar a extensão da garantia: “a garantia não é de um ano, é de três meses de troca, posso de repente tentar ver com São Paulo se eles liberariam algum documento que desse um ano para ele” (linhas 48 a 51).

A reclamante age, então, enquadrando a situação da troca como algo que não retoma as mesmas condições do negócio anteriormente firmado, ou seja, como se a garantia de um ano fosse fornecida ao aparelho defeituoso e não fosse um direito do reclamante. Sendo assim, uma vez que seria garantida àquele aparelho e não ao negócio em si, não seria um direito que abrangeria um aparelho obtido numa troca. Contudo, cumpre lembrar que ela diz que poderia “de repente tentar ver” (linha 49) se os responsáveis pela empresa “liberariam algum documento que desse um ano para ele” (linhas 50 e 51). Note-se a personalização do ato quando a reclamante diz que **ela** poderia tentar a obtenção da garantia estendida para **ele – o reclamante**. Mais uma vez, estar-se-á diante de um posicionamento da reclamada que enquadra a situação, no caso a obtenção da garantia de um ano, como um favor e não como um direito, posto que este é dado a todos e não fruto de um ato personalíssimo.

A mediadora, então, intervém, e procura saber do reclamante se ele estaria mesmo preocupado com a questão da garantia do aparelho trocado (linhas 53 e 54). O reclamante

confirmará dizendo que isso “é lógico” (linha 55), promovendo, dessa maneira, uma espécie de reparo à fala da mesma, para dizer da ilogicidade do fato de não se preocupar com essa questão.

A mediadora, percebendo a importância da garantia para o reclamante e, por conseguinte, para a efetivação do acordo, irá, então, procurar saber se a reclamada “Conseguiria um ano” (linha 01), posicionando-se, mais uma vez, como negociadora. A reclamada confirma dizendo que seria “um ano pra ele” (linha 02), mas uma vez personalizando aquele ato, enquadrando como um favor.

Deve-se notar, então, o posicionamento do reclamante diante da confirmação do prazo de garantia pela reclamada. Ele impõe claramente a condição para o acordo ao dizer que - “eu aceitaria essa proposta se: é:: no caso conseguisse esse ano.” (linhas 03 e 04), caso, então, o ano de garantia não fosse alcançado, o reclamante diz que “preferiria a devolução do dinheiro mesmo=” (linhas 06 e 07), devolução essa acompanhada de “correção monetária” (linha 09). Veja-se mais uma vez que o consumidor, mesmo diante das tentativas da reclamada de enquadrar a situação como um favor, parece posicionar-se como alguém que conhece seus direitos, uma vez que o art. 18 do CDC, em seu § 1º, incisos I e II, (transcrito na íntegra na nota 03) faculta ao consumidor a escolha pela troca do produto por outro da mesma espécie ou “a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos”.

Na seqüência, a mediadora se posicionará, então, mais uma vez como negociadora, para confirmar a nova proposta do reclamante, sem, contudo, refutar o enquadre de favor que a reclamada tenta impor à situação:

**EXCERTO 9** – “essa proposta dela <de te dar um aparelho novo?, com a garantia de um ano>? É: o senhor fica satisfeito?”

→ 11 Cristina então, vamos ver o seguinte com o senhor. essa  
12 proposta dela <de te dar um aparelho novo?, com a  
13 garantia de um ano>? É: o senhor fica satisfeito?  
→ 14 Flávio eu acho que:: eu não tô aqui pra discutir com  
15 Bló:quia nem com tellmax. eu acho que eu não quero  
16 nada em cima de vocês eu só quero o meu direito de  
17 consumidor de comprar um aparelho e::  
18 Roberto Exato  
→ 19 Flávio tá funcionando normalmente=  
→ 20 Cristina =lógico  
→ 21 Flávio então eu não tô aqui pra:: pra mim tá ótimo. trocando  
22 meu telefone e me dando um ano de garantia, o  
23 telefone servindo pra mim tá excelente. não precisa  
24 de:: mais alguma coisa=  
→ 25 Cristina =a senhora quer: uns cinco minutos, dez minutos para  
26 ligar pra São Paulo?  
27 Maria >quiser já ligo agora<. É só pra::  
→ 28 Cristina então ótimo. a gente fica aguardando e deixa um  
29 consumidor feliz::  
30 Flávio É  
31 (1.3)

No excerto acima, nota-se que a mediadora, embora busque confirmar a proposta da reclamada, atuando, então, como negociadora, legitima o enquadre de favor que a reclamada até, então, estava tentando impor à situação. Assim, quando a mediadora pergunta ao consumidor se este ficaria satisfeito se “essa proposta dela <de te **dar** um aparelho novo?, com a garantia de um ano>?” (linhas 11 a 13) (grifou-se), veja-se que ela mesma enquadra a situação como um ganho que o consumidor estaria tendo, e não como uma forma de consertar uma situação que fora prejudicial a este último. Note-se que ela utiliza o verbo “dar” para qualificar a atitude da empresa em relação ao novo aparelho que o consumidor estaria recebendo, bem como no que tange à garantia de um ano. Dessa forma, a mediadora posiciona a fabricante como alguém que estaria dando ao reclamante um aparelho novo e um ano de garantia, fazendo-lhe, assim, um favor, e não lhe garantindo a efetivação de um direito.

O consumidor parece subentender na fala da mediadora a ratificação do enquadre de favor dado à situação, primeiramente, pela reclamada, e reage dizendo que “eu não quero nada em

cima de vocês eu só quero o meu direito de consumidor de comprar um aparelho e:” (linhas 15 a 17) “tá funcionando normalmente=” (linha 19). O reclamante, então, refuta o enquadre de favor e deixa claro que só quer o seu “direito de consumidor”, posicionando-se como sujeito de direitos e não como obtentor de favores. A mediadora parece reposicionar-se, então, ao concordar com o reclamante dizendo que seria “lógico” (linha 20) o fato de ser o direito o que o consumidor almeja, refutando, dessa maneira, o enquadre de favor anteriormente assumido por ela.

O consumidor ainda dirá que “trocando meu telefone e me dando um ano de garantia, o telefone servindo pra mim tá excelente” (linhas 21 a 23), colocando, então, qual seria a sua proposta e enquadrando a mesma como um direito que lhe assistiria, uma vez que o enquadre de favor havia sido por ele refutado, com o apoio da mediadora. Note-se, contudo, os verbos e os complementos utilizados pelo mesmo. Ao tratar do telefone em si, o consumidor enquadra a operação em desenvolvimento como troca, ao passo que, quando trata da questão da garantia, qualifica a obtenção da mesma como algo que a reclamada estaria “dando” pra ele. Interessante essas classificações dadas pelo reclamante, posto que parece que o mesmo reconhece que a troca é um direito indiscutível que lhe assiste o Código de Defesa do Consumidor, conforme visto no inciso 1º do § 1º do art. 18, já citado e transcrito. Quanto à questão da garantia estendida, o consumidor parece entender ser a mesma uma faculdade da reclamada, uma vez que a Lei determina apenas três meses e não um ano (art. 26, CDC), como quer o consumidor.

Apesar, contudo, de ter o reclamante feito a distinção supra mencionada acerca do direito à troca e da obtenção da garantia estendida, a mediadora perguntará à reclamada se a mesma gostaria de “uns cinco minutos, dez minutos para ligar pra São Paulo?” (linhas 25 e

26) para confirmar a obtenção da garantia pelo período desejado, posicionando-a, então, como comprometida com a proposta feita, demonstrando que ela, a mediadora, ainda estaria sob a influência do reenquadramento promovido pelo consumidor, quando disse estar em busca apenas de seu direito, refutando o enquadre de favor.

A reclamada se dispõe a atender ao pedido da mediadora naquele momento e parece querer dizer que a ligação “É só pra::” (linha 26) confirmar a concessão da garantia, como quem diz que já sabia que essa seria concedida. Dessa forma, a partir da prontidão com que a reclamada atende à solicitação da mediadora, pode-se notar aqui também que o enquadre do favor parece restar afastado.

A mediadora, entretanto, reagirá à atitude da reclamada dizendo que - “a gente fica aguardando e deixa um consumidor feliz::” (linhas 28 e 29), e, desse modo, posiciona, o reclamante como um consumidor, alguém que pertence a uma categoria reconhecida legalmente e que é portadora de direitos, entretanto, deposita a felicidade desse consumidor nas mãos da fabricante. Assim, para se fazer valer daquilo que busca o consumidor, parece ser preciso que a reclamada faça-lhe o favor de confirmar com a fabricante se pode conceder um ano de garantia para o novo aparelho. Veja-se, então, que, embora posicione o reclamante como um consumidor, como sujeito de direitos, reconhece que a efetivação desses direitos, ou seja, aquilo que lhe garantiria a felicidade só a reclamada poderia garantir. Verifica-se aqui, então, o retorno do enquadre do favor.

Essa lógica do favor ainda aparecerá em outros momentos da audiência, tal como o que se segue:

**EXCERTO 10** – “aí amanhã se tiver um outro modelo o senhor compra de novo a blóquia?”

→ 32 Cristina aí amanhã se tiver um outro modelo o senhor compra de  
 33 novo a blóquia?  
 → 34 ((Todos riem))  
 → 35 Cristina tem que prometer [é i:sso aí::!]  
 → 36 Maria [vai lançar:] vai lançar mais um  
 37 modelo, heim? ((rindo))  
 → 38 Cristina aí ó!  
 → 39 Roberto ta vendo?=  
 40 Maria =prepare-se[porque tem modelo novo]  
 41 Roberto [já tem modelos novos?] ((rindo))  
 42 Cristina cada dia diminuindo?

Nas linhas 32 e 33, a mediadora pergunta ao consumidor: “aí amanhã se tiver um outro modelo o senhor compra de novo a blóquia?”. Note-se que a pergunta é posta logo após a mediadora dizer que, se a reclamada conseguisse o ano de garantia almejado pelo reclamante, deixaria um consumidor feliz, ou seja, proporcionaria ao consumidor, com o favor que lhe faria, um estado maior de felicidade. Além da pergunta ser posta logo após essa afirmação, ela é introduzida pelo operador conclusivo “aí”, podendo-se notar, então, que a mediadora, já em sua pergunta, tenta induzir o consumidor a enxergar uma suposta relação de causalidade entre o favor que lhe estaria sendo prestado pela reclamada (a troca do aparelho e a felicidade daí advinda) e a retribuição do mesmo (comprar novamente um aparelho da reclamada ou manter como cliente da mesma).

A resposta à pergunta é dada através de risos compartilhados por todos os presentes (linha 34). No caso do consumidor, pode-se ler essa resposta como a de alguém que interpretou a frase da mediadora como uma pergunta dúbia. Assim, ao invés de aceitar a indução que lhe estaria sendo imposta pela mediadora, o reclamante teria visto na elocução desta uma ironia. Alguém perguntando a ele se, mesmo depois de tudo, ainda compraria os aparelhos da reclamada. Veja-se que, se a pergunta for entendida como irônica, apresenta-se como uma pergunta que exige a resposta despreferida, por exemplo: não compraria jamais outro aparelho da reclamada. O

consumidor, entretanto, responde apenas com risos, os quais possibilitam a manutenção da dupla interpretação da pergunta, uma vez que tanto podem ter sido apresentados por que a resposta despreferida poderia gerar desacordo, ou como expressão da concordância do consumidor em manter-se como cliente fiel.

Na linha 35, entretanto, parece confirmar-se a solicitação de retribuição do favor que poder-se-ia ver na pergunta anteriormente mencionada da mediadora. Verifica-se, na fala da mediadora da linha 34, o pedido da mesma ao reclamante para que esse prometa que comprará um novo modelo que a reclamada eventualmente lance. A mediadora pede, então, ao reclamante que prometa se manter como cliente fiel da reclamada. Veja-se que o verbo usado foi o “prometer”, ou seja, muito mais do que simplesmente dizer, é preciso que o reclamante se comprometa com suas palavras. Posiciona, assim, mais uma vez o reclamante como alguém que estaria recebendo favores e não tentando fazer cumprir seu direito de troca do aparelho. Conseqüentemente, a reclamada é posicionada como alguém que está fazendo o favor ao consumidor e não como alguém que, tendo causado um prejuízo ao reclamante, está agora sendo obrigada a indenizá-lo por isso.

A reclamada aproveita, então, a posição em que ela e o reclamante foram postos pela mediadora, e reforça o posicionamento do reclamante, dizendo que “[vai lançar:] vai lançar mais um modelo, heim? ((rindo))” (linhas 36 e 37), veja-se que ela usa o marcador “heim” com contorno ascendente, procurando, então, um posicionamento claro do reclamante sobre o tópico proposto, qual seja, o fato de comprar novos lançamentos da reclamada.

A mediadora, ao dizer – “aí ó!” (linha 38) - e o reclamado, ao pronunciar - “ta vendo?” (linha 39) - reforçam o processo de instigação dirigido ao consumidor para que este se posicione, e ratificam o posicionamento do mesmo como devedor de um favor .

O reclamante, entretanto, não responderá às manifestações dos reclamados e da própria mediadora, os quais buscavam um comprometimento do mesmo em relação à fidelidade de cliente, não se alinhando, então, aos mesmos. Buscará, porém, uma mudança de tópico e, conseqüentemente, uma mudança de enquadre, através da reintrodução<sup>8</sup> da leitura de algumas partes da reportagem que levou consigo sobre os problemas apresentados pelo aparelho celular em discussão. Tal reportagem, conforme se poderá ver a seguir, funcionará como embasamento para mais um direito que o reclamante busca ver garantido.

**EXCERTO 11** – “a blóquia, tem oferecido no lugar das peças defeituosas o seu mais recém modelo, batizado sessenta e dois setenta”.

42 Cristina cada dia diminuindo?  
43 Joana mais, né?  
44 Maria agora é a intenção. né? ((rindo))  
45 Cristina eu acho que o dela é menor que o seu  
46 Maria é  
47 Cristina aí!  
→ 48 Flávio depois de ler essa reportagem é que eu:  
49 Cristina han?  
→ 50 Flávio pensei no meu caso. porque aqui ó “a situação chegou  
51 a tal ponto, em que alguns casos a blóquia, tem  
52 oferecido no lugar das peças defeituosas o seu mais  
53 recém modelo, batizado sessenta e dois setenta”..  
54 acho que é o aparelho que: parece não dar problema,  
55 né?  
56 (1.5)  
→ 01 Roberto é não tem=  
→ 02 Maria =vou ver se consigo esse aí  
03 Cristina aí ó!  
04 (7.0)  
05 Joana é::  
→ 06 Cristina vê se você consegue esse e mais um ano de garantia?  
07 Gentileza?  
08 (6.0) ((Maria sai para telefonar))

---

<sup>8</sup> O tópico sobre a reportagem em questão aparece algumas vezes anteriormente na audiência, o que se poderá notar na leitura da transcrição anexada ao final dessa dissertação. Foram trechos que não restaram mencionados aqui por serem de menor interesse para o objetivo principal do presente estudo.

Na linha 48, o reclamante reintroduz o tópico da reportagem que teria lido e que traria informações importantes sobre o celular em questão. Afirma que “depois de ler essa reportagem é que eu:” (linha 48) “pensei no meu caso” (linha 50). Veja-se que o reclamante anuncia ter visto uma possível analogia entre o que é dito na reportagem e o que com ele ocorreu. Após fazer tal afirmação, cita parte da reportagem em que consta que “‘a blóquia, tem oferecido no lugar das peças defeituosas o seu mais recém modelo, batizado sessenta e dois setenta’” (linhas 51 a 53). Parece, então, que o reclamante prepara-se para fazer um pedido propriamente dito de troca pelo celular mencionado “sessenta e dois setenta” (linha 53), o qual, segundo o reclamante “parece não dar problema” (linha 54). No entanto, importante notar que este pré-pedido manifesta-se como um embasamento do pedido, uma vez que traz as provas necessárias para que o próprio pleito seja deferido. Dito de outro modo: o fato de, na reportagem, estar posto que a fabricante já operaria a troca por um outro modelo mais novo, servirá de prova fundamental para que o pedido posterior de troca por este mesmo aparelho seja deferido.

O pedido propriamente dito, contudo, não será nem mesmo formulado pelo reclamante, uma vez que este, ao perguntar aos reclamados se aquele seria “o aparelho que: parece não dar problema” (linhas 54 e 55), obterá do reclamado, Roberto, resposta confirmando que, realmente, este “não tem” (linha 01) mesmo problema. Tal fato, então, parece obrigar a reclamada a posicionar-se como alguém que terá que negociar com seus superiores sobre mais esse ponto: “vou ver se consigo esse aí” (linha 02). Mas, nota-se na fala da reclamada que a obtenção do aparelho que o reclamante deseja não é dada como certa, mesmo tendo o consumidor apresentado provas de que esta já estaria ocorrendo. Ao ser posta como algo

duvidoso e como uma opção da fabricante, tanto que a reclamada apenas tentará conseguir o aparelho, tem-se, mais uma vez, a manifestação do enquadre de favor.

Não se pode deixar de mencionar a atitude da mediadora, a qual aceita, novamente, o enquadre mencionado: “vê se você consegue esse e mais um ano de garantia? gentileza?” (linhas 06 e 07). Note-se que, além de a mediadora pedir que a reclamada veja se consegue o aparelho, ainda modaliza mais a sua fala enquadrando a atitude desta última como uma “gentileza”. Neste ponto, a lógica do favor mencionada parece fazer-se ainda mais clara, uma vez que a própria mediadora coloca a troca em questão não como um direito do consumidor que a reclamada tem o dever de garantir, mas como uma possível gentileza desta última para com o reclamante.

Há ainda um outro direito que o consumidor procurará ver garantido, direito esse que a mediadora demonstrará não ter certeza sobre o mesmo e que, sendo assim, mais uma vez recorrerá ao enquadre do favor:

**EXCERTO 12** – “da cor. É: >mas< eu acho que:..vamos vê com ela ali. acho que só o modelo não teri:a:”

- 12 Flávio >agora<. eu tinha preferência. Por exemplo. porque  
13 esse aqui eu escolhi e ta:l. eu tinha preferência por  
14 escolher o aparelho, >assim< porque são vários  
15 modelos vermelho, azul, cinza. entendeu? Eu tenho  
16 preferência da cor do aparelho  
→ 17 Cristina da cor. É: >mas< eu acho que:..vamos vê com ela ali.  
18 acho que só o modelo não teri:a:..  
→ 19 Roberto é:: a cor eu não sei. porque a blóquia manda parece  
20 que manda aleatório. eu participei de uma outra  
21 audiência justamente com o mes:mo problema. parece  
22 que é um problema eletrônico desse telefone. algumas  
23 pessoas chegaram realmente a entrar: no caso dele é a  
24 segunda pessoa que nos cha:ma, parece que a moça:  
25 >foi até essas mesma que esteve no dia<. é::: aí já  
26 não depende dela, depende da blóquia e a blóquia  
27 manda aleatoriamente. parece que mandaria os grafites  
→ 28 Flávio prefiro vermelho  
29 Cristina Vermelho?

30 Flávio É  
31 (21.0)  
32 ((ruído de cadeira se arrastando e de outras  
33 audiências))  
34 Roberto pois é, tão grande né, cara? como é que pode  
35 produzir, em tão larga escala um produto=

Nas linhas 12 a 16, o reclamante irá se posicionar como alguém que teria também o direito de escolher a cor do aparelho e justifica-se dizendo - “porque esse aqui eu escolhi e ta:1.”, ou seja, quando adquiriu o aparelho defeituoso, pôde fazer tal opção, então, agora essa deveria ser-lhe garantida também.

Nas linhas 17 e 18, a mediadora mostrasse reticente quanto a esse direito que o reclamante deseja ver garantido: “É: >mas< eu acho que:..vamos vê com ela ali. acho que só o modelo não teri:a:..”. Veja-se que mediadora já coloca nas mãos da reclamada a decisão sobre o fato de o reclamante ter ou não o direito a tal escolha: “vamos vê com ela ali” (linha 17). Posiciona-se, então, como alguém que não só desconhece a existência desse direito à escolha da cor, como credita esse conhecimento à reclamada.

O reclamado, lojista, então, parece querer adiantar o posicionamento da reclamada ao afirmar que, “depende da blóquia e a blóquia manda aleatoriamente. parece que mandaria os grafites”, ele afirma saber disso porque participou “de uma outra audiência justamente com o mes:mo problema”. Assim, ao ver que a mediadora posiciona a reclamada como aquela que diz o direito no caso, o reclamado aproveita-se de uma experiência já tida e já adianta o posicionamento da reclamada, o qual desfavorece o consumidor.

Na linha 28, mesmo depois de o reclamado ter dito que a fabricante é quem escolhe a cor do aparelho e que a mesma “mandaria os grafites”, o reclamante irá ratificar seu posicionamento de quem tem direito a escolher a cor de seu aparelho, inserindo um reparo à fala do reclamado, deixando claro que prefere a cor vermelha. Desse modo, verifica-se aqui que o

consumidor posiciona-se mais uma vez como sujeito de direitos, e como um sujeito que conhece seus direitos. Parece, assim, saber que o CDC afirma que a substituição do produto dar-se-á “por outro da mesma espécie” (art. 18, inc. I), assim, embora não seja o Código claro sobre o que quer dizer como “mesma espécie”, o consumidor parece entender que a interpretação desse termo deva ser a que lhe seja mais favorável, tal como se faz com as cláusulas de um contrato<sup>9</sup>. Desse modo, o consumidor entende que a mesma espécie, no caso do celular, deve englobar, por exemplo, a cor do mesmo.

A reclamada retorna após ter efetuado a ligação que confirmaria ou não aquilo que pretendia o consumidor. Tratará, então, de mencionar aquilo que foi autorizada a conceder ao consumidor. Note-se, entretanto, que tudo é posto como uma concessão da fabricante ou, dito de outro modo, dentro do enquadre do favor, o qual servirá, inclusive, de justificativa para a negação de alguns dos pedidos do reclamante.

**EXCERTO 13** – “eu consi:go pra você::, viu? vai sair com a nota fiscal”

31 Cristina vamos abrir aqui pra ela ( )=  
32 Maria = não. >é porque< tava quen:te ali fora  
33 Cristina a é?  
→ 34 Maria Han, a questão é a seguinte. ã:: eu consi:go o  
35 oitenta e um seten::ta e esse modelo dois, esse  
36 modelinho aqui.  
→ 37 Cristina que é o melhor?  
→ 38 Maria é  
→ 39 Flávio esse modelo aqui já saiu de linha, então não fábrica  
40 mais. que é o melhor?  
→ 41 Maria é..é..seria esse modelo... é:: um ano de garantia  
→ 42 Cristina Ótimo!  
→ 43 Maria eu consi:go pra você::, viu? vai sair com a nota  
44 fiscal ( )a gente entregaria para você, agora ã::  
45 o problema que a gente vai ter é o seguinte a Blóquia  
46 >agora nesse período< ela tá em balanço fiscal. Então  
47 >geralmente< a gente pede assim: estipula um prazo  
48 rápido pra repor o aparelho. mas nesse caso eu queria  
49 se você não se importasse ( )seria entregue o  
50 aparelho para você em vinte dias, só por garantia. Eu

<sup>9</sup> Art. 47 – As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor. (CDC)



defeituoso. O consumidor, entretanto, dirá que o modelo do celular problemático “já saiu de linha, então não fábrica mais.” (linhas 39 e 40). Ao dizer que o modelo do aparelho que possui já não é mais fabricado, reposiciona a reclamada, uma vez que não se trataria de um favor o fato de a mesma conseguir aquele modelo dito melhor, mas sim um direito do consumidor de obtê-lo e um dever da fabricante de efetuar a troca por tal aparelho, posto que impossível a troca pelo mesmo.

A reclamada (linha 41) irá, entretanto, repetir que seria “seria esse modelo...”, ou seja, aquele almejado pelo consumidor e acrescentará a informação de que o mesmo viria com “é:: um ano de garantia” (linha 41). Veja-se que ela não mais personaliza a obtenção do modelo desejado pelo consumidor e da garantia estendida, parecendo recuar diante de mais uma refutação do enquadre de favor promovida pelo reclamante. Contudo, quando a mediadora avalia o resultado obtido pela reclamada como “ótimo” (linha 42), esta última parece que se sente à vontade para retomar o enquadre do favor com veemência ainda maior: “eu consi:go pra você::, viu?” (linhas 43). “Eu consigo” e “pra você” é o que destaca a reclamada, dando mais uma vez demonstração da particularidade da situação, do favor que estaria a fazer para o consumidor. Caso a situação fosse vista como a garantia de um direito do consumidor, jamais se teria tal personalização do ato, uma vez que a lei não é garantida por alguns para determinadas pessoas, mas sim imposta a todos.

Além disso, destaca-se na fala da mediadora mais um ato, além da troca e da garantia, que também seria visto como excepcional, individual, singular, qual seja: a emissão de uma nota fiscal do produto, “vai sair com a nota fiscal” (linhas 43 e 44), a qual sairá, segundo a reclamada, no nome do reclamante – “vem no seu nome. a nota fiscal vem no seu nome.” (linhas 54 e 55). Veja-se que a reclamada parece enquadrar a emissão da nota fiscal como

mais um favor da fabricante em relação ao reclamante e usa esse fato para justificar para este último que - “seria entregue o aparelho para você em vinte dias” (linhas 49 e 50) - e pedir ao mesmo compreensão com essa demora – “mas nesse caso eu queria se você não se importasse” (linhas 48 e 49) . Já se faz possível perceber, dessa forma, que o enquadre do favor servirá para limitar direitos do consumidor, tal como o de receber o aparelho no mais curto espaço de tempo possível.

Outros direitos também serão cerceados a partir do uso do enquadre do favor, assim, no excerto abaixo, a reclamada informará ao consumidor sobre a questão da cor do aparelho que virá e poder-se-á ver a reação do consumidor em relação a essa questão:

**EXCERTO 14** – “a questão da cor eu não tenho como garantir qual cor que vem.”

→ 03 Maria      é...mas eu acredito que chegue antes, né? mas só por  
04                garantia. Para não estipular dez dias e: atra:sa e  
05                não dá problemas para você... e:: a questão da cor  
06                eu não tenho como garantir qual cor que vem.  
07                provavelmente vem na cor grafite. mas essa questão  
08                >e-esse aparelho< ele também pode muda:r. que eu  
09                saiba ele também:pode::=  
10 Roberto    = trocar a frente  
→ 11 Maria      pode trocar a frentezinha dele se você-quer vermelha,  
12                né?  
13 Flávio      isso  
14 Maria        isso aí: é:: só trocar  
15 Roberto    tem que arrumar uma frente original e levar na  
16                autorizada de troca >sem problema<  
→ 17 Flávio    porque:: é:: da mesma forma que eu escolhi meu  
18                telefone, eu gostaria >entendeu?< não quero <qualquer  
19                coisa> eu queri:a:: o ver-mas acho que não tem  
20                problema, não.  
21 Maria        mas porque qu-como a cor <vermelho e azul> são as  
22                cores >vamos dizer assim< <predominantes>, né? então  
23                de repente o que fica lá, no estoque, na loja, para  
24                esse tipo de-de caso=

A reclamada informará ao consumidor que quanto à “questão da cor eu não tenho como garantir qual cor que vem.” (linhas 05 e 06), enquadra, dessa forma, o ato da escolha da cor do celular como uma faculdade da empresa e, por isso, sente-se à vontade para dizer que não tem como “garantir qual cor que vem”. Utiliza-se, então, do enquadre de favor, ao personalizar mais esse ato, usando da primeira pessoa do singular no verbo ter, para dizer de um direito do reclamado que não lhe seria garantido, qual seja, o da cor em que o celular viria.

Entretanto, a reclamada procurará mostrar-se preocupada com o desejo não garantido do reclamado e, assim, fornecer-lhe-á uma alternativa: “pode trocar a fretezinha dele se você-quer vermelha, né?” (linhas 11 e 12).

O reclamante irá, então, posicionar-se, primeiramente, como um consumidor que teria o direito de escolher a cor do aparelho, uma vez que “da mesma forma que eu escolhi meu telefone, eu gostaria >entendeu?< não quero <qualquer coisa>” (linhas 17 a 19).

Entretanto, ao final desse mesmo turno, o reclamante recuará em seu posicionamento, parecendo aceitar o enquadre de favor que a reclamada, a todo tempo, busca impor e, por conseguinte, o posicionamento do mesmo como favorecido pela empresa. Desta feita, irá dizer que “queria o ver-” (linha 19), usando o verbo no futuro do pretérito, ou seja, valendo-se de um tempo que remete a um desejo que parece já ter acabado. Além disso, auto-interrompe-se, antes mesmo de completar a palavra vermelho, para afirmar que acha que concorda com o recebimento do aparelho em outra cor: “mas acho que não tem problema, não.” (linhas 19 e 20). Veja-se que o reclamante, embora recue um pouco em seu posicionamento, cedendo à vontade da reclamada, não dá certeza de que para ele não haveria problema em receber o aparelho de cor diversa da que almejava. Nota-se essa incerteza quando o reclamante vale-se do verbo “achar” e não de um outro que demonstrasse certeza.

Essa incerteza do consumidor parece confirmar-se quando, ao final da audiência, no momento em que o termo de acordo está sendo lavrado, o mesmo intervém para pedir que conste a cor por ele almejada:

**EXCERTO 15** – “e: eu gostaria também que botasse a observação aí da cor, né? do telefone então”

→ 29 Flávio e: eu gostaria também que botasse a observação aí da  
30 cor, né? do telefone então  
→ 31 Cristina é:: Mas não, mas não=  
32 Maria =é::=  
→ 33 Cristina =poderia tentar=  
→ 34 Maria =não custa nada tentar=  
→ 35 Cristina =>isso não tem problema<=  
→ 36 Maria =o senhor, preferencialmente pela cor vermelha.  
37 Flávio isso  
→ 38 Maria aí eu tentaria >nesse meio tempo< ver se eles  
39 libe:ram ou existe a possibilida:de ou::  
40 Cristina e com a garantia de um ano.  
41 Maria com a garantia de um ano  
42 Cristina tá bom pro senhor?

Nas linhas 29 e 30, vê-se que o consumidor expressa um desejo de algo que gostaria que constasse no termo de audiência - “eu gostaria também que botasse a observação aí da cor, né? do telefone” - ver posto no termo de audiência a cor do aparelho, no caso, a vermelha”. Note-se, entretanto, que o consumidor não faz um pedido expresso sobre isso, mas expressa um desejo, “gostaria” (linha 29), utilizando-se, inclusive, novamente, de um tempo verbal que expressa incerteza, dúvida sobre o sucesso daquilo que se almeja ver realizado. Desta feita, pode-se notar que o reclamante não mais se posiciona como portador do direito de obter um celular na cor que fosse por ele escolhida, mas como alguém que talvez pudesse obter esse favor.

A mediadora mostra-se reticente quanto ao pedido do reclamado, embora pareça crer que em nada custaria a tentativa: “é:: Mas não, mas não=” (linha 33) “=poderia tentar=”. A

reclamada, na linha 34, expressa a sua concordância para com a mediadora, dizendo que “não custa nada tentar”, mas veja-se que se posiciona de modo cético em relação ao sucesso do pedido. A mediadora, na linha 35, aparenta avaliar o fato de colocarem o pedido do consumidor no termo de acordo como algo que não causaria problema, mas veja-se que parece não tratar-se de colocar o recebimento do celular naquela cor, mas sim o desejo pelo recebimento em tal coloração.

Nota-se, então, que a mediadora e a reclamada alinham-se em mais esse momento para legitimar o enquadre do favor, já ratificado pelo consumidor, e limitar o exercício de um direito deste último, qual seja: o de ver garantida a cor em que o aparelho celular viria.

Veja-se que, agindo desse modo, mediadora e reclamada estão operando uma interpretação menos favorável ao consumidor no que tange ao dispositivo legal que fala que a troca deve ser feita por produto de mesma espécie, art. 18, § 1º, inc. 1º do CDC. Estão, então, contrariando o princípio da interpretação mais favorável ao consumidor que se aplica aos contratos (art. 47 do CDC) e deve ser aplicado analogicamente à interpretação legal.

Tal interpretação foi buscada pelo consumidor em momento anterior na audiência, contudo, a essa altura, parece que o enquadre do favor fez-se de tal modo presente, tendo sido legitimado inclusive pela mediadora, que o consumidor aparenta conformar-se com a aplicação da mesma e aceita, então, pedir aos presentes o favor de colocarem a observação de sua preferência pela cor vermelha. Veja-se que o que constará não é a obtenção do aparelho nessa cor, mas o desejo do consumidor de recebê-lo na mesma, tanto é assim que a reclamada diz: “aí eu tentaria >nesse meio tempo< ver se eles libe:ram” (linhas 38 e 39). O verbo usado é “tentar”, trata-se, assim, de algo incerto e que depende da anuência da fabricante.

Esse enquadre de favor ainda se manifestará por mais uma vez, proposto e legitimado pela mediadora:

**EXCERTO 16** – “vai comprar? Amanhã? um outro modelo? da Blóquia?”

- 42 Cristina tá bom pro senhor?
- 43 Flávio tá bom.
- 44 Cristina vai comprar? Amanhã? um outro modelo? da Blóquia?
- 45 Maria ano que vem
- 46 Cristina isto!
- 47 Maria tem modelos novos ((rindo))
- 48 Cristina então vamos lá.. a senhora tem procuração aqui?

Na linha 42, a mediadora pergunta ao reclamante se o mesmo estaria satisfeito com os termos do acordo, parecendo assim fazer um pré-pedido de confirmação: “tá bom pro senhor?”. Na linha 43, o reclamante confirma sua satisfação e, a partir desta, parece que a mediadora se sente à vontade para efetivar uma solicitação, que aparece de modo indireto, camuflada num pedido de informação: “vai comprar? Amanhã? um outro modelo? da Blóquia?”. O pedido, no caso, parece ser para que o consumidor, uma vez satisfeito com aquilo que a reclamada lhe estaria garantindo, mantenha-se como cliente da mesma. Nota-se, embora de modo indireto, a expressão desse pedido quando a mediadora pergunta se futuramente o reclamante iria comprar um outro modelo da mesma fabricante. Veja-se que a mediadora usa a expressão de tempo “amanhã” para situar quando a compra deveria ser efetuada.

Há, porém, algo mais na fala da mediadora. Parece que a mesma quer, ao tentar maximizar o ato da reclamada de pronto atendimento ao pedido de troca, assegurar a preservação do acordo que o consumidor já teria conquistado. Assim, prevalecem dois enquadres, nessa situação, o de favor e o enquadre da própria mediação, que tem por meta a tomada do acordo.

A ironia, entretanto, perpassa todo esse trecho como uma forma de manutenção da polidez presente até então na audiência. Joseph (2000) diz que “a polidez e os ritos de salvaguarda da reputação são, pois, disposições contra o gênio maligno das interações, (...) aquele que julgaria da

forma menos justa e, logo da pior maneira” (p. 33). A polidez, aqui presente sob a forma de ironia ou brincadeira, é estrategicamente usada para a tentativa de manutenção de uma interpretação mais justa por parte do reclamante para com o que a reclamada estava a garantir-lhe.

A reclamada, então, parecendo querer dar maior veracidade ao pedido da mediadora, promove um reparo à fala da mesma, dizendo que a compra deveria ser feita “no ano que vem” (linha 45).

Note-se que o consumidor é posicionado pelas falas da mediadora e da reclamada como alguém que estaria recebendo um favor e que, portanto, deveria retribuí-lo mantendo-se como cliente fiel da fabricante. Veja-se, contudo, que nenhuma manifestação do consumidor é encontrada, no trecho destacado, respondendo aos apelos da mediadora e da reclamada. O consumidor parece tentar ainda manter, desta forma, seu posicionamento de sujeito de direitos e não de favores, o qual tem o direito de escolher de quem compra seus produtos, não verificando o nexo de causalidade entre o acordo obtido e a necessidade de se manter fiel à fabricante em questão.

### **3.3 – ANÁLISE DOS RESULTADOS**

No final do capítulo sobre pressupostos teóricos, no item em que se buscou tratar da discussão acerca de algumas posições legais relevantes para a presente pesquisa, foram propostas também determinadas questões que se impuseram logo quando foi feita uma primeira leitura dos dados apresentados.

Acredita-se que, no decorrer da análise feita nos dois itens imediatamente anteriores, já se encontram presentes as repostas às perguntas mencionadas, entretanto, elas se fazem presentes de maneira esparsa e descontínua. Busca-se, então, no presente momento, elaborar respostas de forma sintética e didaticamente organizada.

A primeira questão proposta diz respeito a quem traria provas para a audiência e como posicionaria a si e aos outros em relação às mesmas?

Viu-se que, na audiência do Procon o reclamante levou os contratos de seguro e de empréstimo para a audiência, provas essas que a mediadora fez questão de verificar se estavam nos autos. Entretanto, como a questão alegada era a existência de ato de coação por parte do reclamado, o contrato em si em nada provava sobre a existência desse ato. Além disso, o reclamado usa a existência desse mesmo contrato para dar maior sustentabilidade ao posicionamento que impinge ao reclamante, qual seja, o de que, uma vez que o contrato foi assinado, o reclamante deve cumpri-lo, posto que este teria manifestado, através de sua assinatura, a livre manifestação de sua vontade.

Assim, num primeiro momento, pode-se até mesmo crer que a presença da prova prejudica o consumidor. Entretanto, a mediadora, nessa audiência, posicionará o reclamado como aquele que deve produzir provas de que o ato de coação não teria sido praticado. Desta feita, há a inversão do ônus da prova, o que responde à pergunta sobre a existência deste fato ou não em audiências de conciliação. Cabe observar, contudo, acerca do momento em que se dá a inversão, que esta não ocorre no início da audiência, mas sim já na fase de negociação, após os relatos, e quando surge um impasse na solução do conflito. Desse modo, quando o reclamado propõe atender apenas em parte ao pedido do reclamante e justifica-se dizendo que a prática da coação não é adotada pela instituição em que trabalha, posicionando o consumidor como mentiroso, a

mediadora, percebendo o impasse, inverte o ônus da prova, posicionando o reclamado como alguém que deve fornecer provas daquilo que afirma.

O impacto da inversão do ônus da prova na audiência é concreto e imediato, pois, não tendo como fornecer prova de algo que alega não ter existido – como provar que algo não ocorreu? –, o reclamado acaba posicionando-se como responsável pelo atendimento aos pedidos feitos pelo reclamante, quais sejam, devolução das parcelas pagas pelo seguro que foi obrigado a fazer e cancelamento desse seguro.

Entretanto, estrategicamente, o reclamado aproveita para personalizar todo o ato de atendimento aos pedidos feitos pelo reclamante e, ao agir dessa forma, enquadra a situação como um favor que será feito por ele àquele consumidor. Ao impor esse enquadre, o reclamado aproveitará para dizer de que modo prestará o favor ao reclamante: devolvendo-lhe as parcelas pagas indevidamente sem correção monetária, sem devolução em dobro e no prazo de quinze dias. Desta feita, vê-se que o reclamado usa o enquadre de favor para restringir os direitos do consumidor e, uma vez que a mediadora não se manifesta contrariamente a esse enquadre, mas apenas requer a manifestação do aceite ou não do reclamante, e, tendo este último seu direito de manifestação cassado pelo reclamado, posto que não aguarda a fala do reclamante, mas já passa a tratar da lavratura do termo de acordo, posicionando-se como negociador/arbitrador: o acordo é lavrado atendendo apenas em parte aos direitos do consumidor.

Assim, na audiência do Procon, pôde-se verificar que, embora a inversão do ônus da prova, ao posicionar o reclamado como aquele que tem o dever de provar, tenha um impacto positivo na garantia de direitos do consumidor; ao se deixar intervir o enquadre de favor, através da personalização do ato de ressarcimento, dá-se o direito ao reclamado de arbitrar a forma como o direito será efetivamente garantido e também que direitos serão garantidos.

Na audiência do Juizado Especial de Consumo, as provas são trazidas pelo reclamante e são objeto constante de menção por parte, principalmente, do reclamante e da mediadora. Não há, nessa audiência, a inversão do ônus da prova, até porque desnecessária, posto que o consumidor já se posiciona como aquele que tem o dever de provar quando traz toda a documentação comprobatória de suas alegações.

A mediadora faz questão de levantar toda a base informacional sobre os fatos alegados pelo consumidor e sempre toma por base as provas trazidas aos autos. O impacto dessa documentação é positivo para o consumidor, posto que ajuda a comprovar o posicionamento que este procura construir para a reclamada, qual seja, o de que a mesma seria responsável pela troca do aparelho defeituoso obtido pelo consumidor. A força dessa comprovação é tão forte que a reclamada, logo na fase de negociação, assume a responsabilidade pela indenização do pedido principal do consumidor: a troca do aparelho.

Entretanto, a reclamada coloca esse ato de troca como um ato personalíssimo e, portanto, tal qual verificado na audiência do Procon, também recorre ao enquadre do favor. Ao recorrer a esse enquadre, uma série de outros pedidos feitos pelo consumidor serão negados, sob a simples desculpa de que, a tais pleitos, a empresa que a reclamada representa não poderia atender. Esses pedidos diziam respeito à cor do aparelho e ao prazo dilatado de garantia, direitos esses assegurados ao consumidor quando fora comprar o aparelho defeituoso.

Na audiência do Juizado, interessante constatar que o consumidor, diferentemente do que ocorre na audiência do Procon, terá tempo para refutar o alinhamento para com o posicionamento da reclamada de favorecedora, assim como, conseqüentemente, poderá refutar o enquadre de favor. Sempre recorrendo às provas que traz aos autos, buscará retomar o enquadre de direito – algo assegurado pela Lei a todos.

Contudo, uma outra força atua nessa audiência do Juizado, trata-se da força do alinhamento entre mediadora e reclamada. Esse alinhamento reforça o enquadre de favor, assim como o posicionamento do consumidor como sujeito de favores e não de direitos. Desta feita, alguns direitos serão restringidos, tais como: o direito à devolução do aparelho na cor desejada pelo consumidor e o prazo de entrega do novo aparelho. A resistência do consumidor ao enquadre de favor e, conseqüentemente, ao seu posicionamento como sujeito favorecido consegue, entretanto, o prazo de garantia dilatado.

Interessante destacar, entretanto, que, em ambas as audiências, a construção do enquadre de favor se dá a partir da tentativa de constituição por parte dos reclamados de uma relação pessoal para com os reclamantes - o que daria ao ato de ressarcimento um caráter personalíssimo, ou seja, retira-lhe a natureza de direito.

Deve-se dizer que o fato de se buscar o estabelecimento de uma relação pessoal, mesmo em se tratando de uma situação em que se deveria primar pela impessoalidade, é, na verdade, a revelação de um traço da cultura brasileira herdado de nossos colonizadores, conforme já atestado por Holanda ([1936] 2007). Tal autor, na obra mencionada, ao tratar daquilo que diferencia portugueses e espanhóis de outros povos, afirma que esta diferença restaria posta em “certa incapacidade, que se diria congênita, de fazer prevalecer qualquer forma de ordenação impessoal e mecânica sobre as relações de caráter orgânico e comunal, como o são as que se fundam no parentesco, na vizinhança e na amizade” (p. 137).

De grande valia também o que afirma o antropólogo Da Matta (1979), quando, reforçando a idéia de que no Brasil impera a constituição de relações pessoais, mesmo nas situações em que se pede uma neutralidade maior das partes, lembra que entre os brasileiros é corrente o uso do ditado “aos inimigos a lei, aos amigos, tudo!” (p. 168), isso porque, segundo esse mesmo autor,

“a moral da história aqui é a seguinte: confie sempre em pessoas e em relações (como nos contos de fadas), nunca em regras gerais ou em leis universais” (p. 167).

Imprescindível, contudo, deixar claro que, conforme demonstram os dados apresentados, a partir do momento que o que passa a decidir as questões conflituosas não é mais a lei, mas sim aquela relação pessoal que fora ali construída entre reclamado e reclamante, passa-se, então, a ter o predomínio da lei do mais forte, no caso, a lei do reclamado – aquele que dispõe de mais informações e de maior poderio econômico. Sendo assim, verifica-se que, uma vez que o que passa a valer são as relações pessoais, obscurece-se a desigualdade existente entre as partes, e dá-se a oportunidade ao mais forte para que este decida que direitos irá conceder ao consumidor.

Desta feita, verifica-se que a pergunta sobre o modo como as partes se posicionam em relação ao ônus da prova, bem como os impactos desses posicionamentos, dos enquadres e alinhamentos presentes, faz-se de fundamental importância para o entendimento daquilo que ocorre no *aqui e agora* das interações estudadas.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Direito dá importância cabal à questão do ônus da prova. Uma ciência que ainda lida com o conceito de verdade real tem na prova a única fonte para se atingir a verdade dos fatos. É nova para o direito a aplicação do conceito de verossimilhança, a qual lida com a noção de versões da verdade, ou seja, não há uma verdade objetiva e real a ser alcançada, mas várias possíveis versões da verdade que são construídas. Nessa construção, a questão da prova também é fundamental, uma vez que será através da prova que se poderá sustentar melhor a versão dada aos fatos.

Numa audiência de conciliação, em que, teoricamente, o que se busca é um acordo que seja benéfico a ambas as partes, teria a prova alguma relevância? Pelo presente estudo, pôde-se ver que sim. Uma vez que as partes co-constróem interacionalmente uma solução para o conflito que as uniu naquele encontro social, serão as provas que darão sustentabilidade maior ou menor aos posicionamentos que serão assumidos e atribuídos aos outros.

Vale lembrar também que a Lei é construída por palavras e, sendo assim, trata-se apenas de algo que serve de guia para a construção do acordo. Dessa forma, será interacionalmente que a solução para o conflito será co-construída. Verificou-se, na presente pesquisa, que a prova é de fundamental importância para que o consumidor tenha o posicionamento que assume para si e atribui ao reclamado respaldados e, dessa forma, tendo-os respaldados, possa, então, obter a garantia de seus direitos.

Notou-se também que, não será, necessariamente, a prova trazida pelo consumidor que lhe garantirá a sustentabilidade maior de seus posicionamentos e, conseqüentemente, a segurança de um direito. Essa segurança pode vir também através da inversão do ônus da prova, ou seja, do posicionamento imputado pela mediadora ao reclamado de que a este incumbiria o dever de provar sua inocência. A inversão do ônus da prova posiciona o consumidor como alguém cujas alegações gozam de presunção relativa de verdade, ou seja, até que seja provado o contrário pelo reclamado, as alegações feitas pelo reclamante são consideradas verdadeiras.

Entretanto, pôde-se constatar através da análise dos dados que, muitas vezes, mesmo o consumidor tendo seu posicionamento sustentado por provas, pode ter seus direitos restringidos. Isso ocorreu sempre que o reclamado fez intervir o enquadre de favor na interação. Assim, todas as vezes em que o reclamado posicionou o consumidor como alguém que estava sendo favorecido por ele (reclamado), ou seja, que aquele ato de reparação que se praticava não seria algo determinado pela Lei, mas sim um ato personalíssimo: o consumidor teve seus direitos restringidos.

Verificou-se, entretanto, que esse enquadre de favor prevaleceu a ponto de provocar a restrição de direitos, no Juizado Especial, porque a mediadora alinhou-se para com o reclamado, talvez numa tentativa de manter os termos do acordo firmado até então.

No caso do Procon, o alinhamento da mediadora para com o reclamado parece ter-se dado a partir da omissão da mesma quando o reclamado fez uma proposta que restringia direitos do consumidor, a partir de um enquadre de favor. Nesse caso, o máximo que a mediadora fez foi perguntar ao reclamante se o mesmo estaria de acordo com a proposta. No entanto, não há essa resposta, pois o reclamado intervém já pedindo a escritura do termo de acordo e uma outra mediadora manifesta-se e dá prosseguimento à lavratura do dito termo. Desta feita, nessa audiência, pôde-se constatar que, mais uma vez, o consumidor se viu silenciado, coagido a assinar um termo de acordo com o qual não pôde nem mesmo dizer se concordava. Interessante notar que o que levou o consumidor até o Procon foi exatamente o fato de ter se sentido forçado a assinar um contrato de seguro para obter a concessão de um empréstimo. Entretanto, quando esse consumidor vê-se numa audiência de conciliação dentro de um órgão de defesa do consumidor, parece mais uma vez ser instado a assinar um documento com o qual nem mesmo pôde dizer se concordava. Sendo assim, talvez novamente se esteja diante de uma manifestação de vontade nada livre.

Os meios alternativos de solução de conflito têm sido propagados como uma solução para o desafogamento da Justiça e, conseqüentemente, como uma verdadeira forma de se fornecer acesso à Justiça, através do binômio celeridade-segurança.

Nas audiências examinadas, o que se constatou foi que, se não se deixar o enquadre de favor e os posicionamentos de favorecido e favorecedor imperarem numa interação, o Direito pode sim prevalecer, garantindo uma efetiva pacificação dos conflitos, em que não haja nem perdedores nem ganhadores, mas sim a Justiça. Não se tratará de um favor prestado, ou mesmo emprestado, ou seja, de algo que requererá de certa forma uma retribuição por parte do consumidor, seja através da manutenção da fidelidade ao fornecedor ou prestador de serviço, seja através do próprio acatamento daquilo que o reclamado lhe propõe como solução para o conflito.

Tratar-se-á de um direito que como tal deve ser cumprido e garantido a todos, sem qualquer distinção.

Interessante notar que, para investigações futuras, seria talvez conveniente observar a relação entre as regras de polidez e o enquadre de favor como forma de se garantir o acordo. Isso, entretanto, como dito, fica para uma futura pesquisa científica.

## **BIBLIOGRAFIA**

BATESON, G. Uma Teoria sobre Brincadeira e Fantasia. In: B. T. Ribeiro; Garcez, P. (Org.) **Sociolingüística Interacional**. São Paulo: Loyola. [1972] 2002. p. 85-105.

BAUMAN, Z. **Comunidade: a busca por segurança no mundo atual**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2003.

BRASIL. **Código de Processo Civil**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.

BULOUGH JR., R. V.; DRAPER, R. J. Making sense of a faield triad: mentors, university supervisors, and positioning theory. **Journal of Teacher Education**, v. 55, n. 5, p. 407-420, 2004.

CARNEIRO, P. C. P. **Acesso à justiça: juizados especiais cíveis e ação civil pública: uma nova sistematização da teoria geral do processo**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2000.

COULON, A. **Etnometodologia**. Petrópolis: Vozes, 1995.

DA MATTA, S. Carnavais, malandros e heróis: para uma sociologia do dilema brasileiro. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1980.

DONOHUE, W. A. Communicative competence in mediators. In: KRESSEL, K.; PRUITT, D. G. (Eds.). **Mediation research**. San Francisco: Jossey-Bass, 1989. p. 322-343.

DURANTI, A. Ethnography of speaking: toward a linguistics of the praxis. In: NEWMAYER, F. J. (Ed.) **Language: the socio-cultural context**. (Linguistics: the Cambridge survey). Cambridge: Cambridge University, 1988. v. 4.

ERICKSSON, F. General Perspectives on Talk and Social Theory. **Talk and Social Theory: Ecologies of Speaking and Listening in Everyday Life**. Cambridge: Polity Press, 2004.

FAUCONNIER, G.; TURNER, M. **The way we think: conceptual blending and the mind's hidden complexities**. New York: Basic Books, 2002.

GAGO, P. C. Questões de transcrição em Análise da Conversa. **Veredas**, Juiz de Fora, v. 6, n. 2, p. 89-113, 2002.

GARCEZ, P. M. Formas Institucionais de Fala-em-Interação e Conversa Cotidiana: elementos para a distinção a partir da atividade de argumentar. **Palavra**, v. 8, p. 54-73, 2002.

GOFFMAN, E. A Situação Negligenciada. In: B. T. Ribeiro; Garcez, P. (Org.) **Sociolingüística Interacional**. São Paulo: Loyola. [1981a] 2002a. p. 13-20.

\_\_\_\_\_. Footing. In: B. T. Ribeiro; Garcez, P. (Org.) **Sociolingüística Interacional**. São Paulo: Loyola. [1981b] 2002b. p. 107-148.

GUMPERZ, J.J. On interactional sociolinguistic method. In: C. Roberts & S. Sarangi (eds.). **Talk, work and institucional order**. Berlim: Mouton de Gruyter, 1999. p. 453-471.

HAGUETTE, T. M. **Metodologias qualitativas na sociologia**. 9. ed. Petrópolis: Vozes, 2003.

HARRÉ, R. Positioning Theory. Disponível em: <<http://www.masey.ac.nz/~alock/virtual/positioning.doc>>. Acesso em: 18 de maio de 2007.

HARRÉ, R.; VAN LANGENHOVE, L. The dynamics of social episodes. **Positioning Theory**. London: Blakwell, 1999a. p. 1-13.

HARRÉ, R.; VAN LANGENHOVE, L. Introducing positioning theory. **Positioning Theory**. London: Blakwell, 1999b. p. 14-31.

HERITAGE, J. Ethno-sciences and their significance for conversation linguistics. In: Brinker, Klaus & Antos, Gerd & Heinemann, Wolfgang & Sager, Sven F. (eds.). **Text- und Gesprächslinguistik**. Berlin: Mouton de Gruyter, 2001. v. 2, p. 908-919.

HYMES, D. Models of interaction of language and social life. In: GUMPERZ, J.J.; HYMES, D. (eds.). **Directions in sociolinguistics: the ethnography of communication**. New York: Blackwell, 1972. p. 35-71.

HOLANDA, S. B. Raízes do Brasil. 26. ed. São Paulo: Companhia das Letras; [1936] 2007.

JONES, T. S. A Dialectical reframing of the mediation process. In: FOLGER, J. P.; JONES, T. S. **New directions in mediation: communication research and perspectives**. Thousand Oaks, CA: Sage, 1994. p. 26-47.

JOSEPH, I. **Erving Goffman e a Microsociologia**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2000.

KOCH, I. **A interação pela linguagem**. 9. ed. São Paulo: Contexto, 2004.

LADEIRA, W. T. **O papel do mediador no gerenciamento e negociação de conflitos em audiências de conciliação**. 2005. 177 f. Tese (Doutorado em Letras) – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

LOPES, L. P. da M. **Identidades fragmentadas: a construção discursiva de raça, gênero e sexualidade em sala de aula**. Campinas: mercado das Letras, 2002.

LUCILIO, N. R. Negociação, mediação e arbitragem. Disponível em: [www.geocities.com/Eureka/Office/2031/negoc](http://www.geocities.com/Eureka/Office/2031/negoc). Acesso em: 23 de maio de 2007.

MACKENZIE, P. J.; CAREY, R. F. “What’s wrong with that woman?” – Positioning Theory and Information Seeking Behavior. In: CAIS 2000: DIMENSION OF GLOBAL INFORMATION SCIENCE. Canadá, 2000. Disponível em: <http://www.slis.ualberta.ca/cais2000/mckenzie.htm>

MALEY, Y. From Adjudication to mediation: third party discourse in conflict resolution. **Journal of Pragmatics**, 1995, v. 23, p. 93-110.

POMERANTZ, A.; FEHR, B.H. An approach to the study of social action as sense making practices. In: VAN DIJK, T. (Ed.). **Discourse as social interaction**. London: Sage, 1997. p. 64-91.

REIS, C. B. **Linguagem, evidencialidade e posicionamentos de professor**. A construção da coerência dos “selves” em narrativas de experiência. 2005. Tese (Doutorado em Letras) – Departamento de letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

RIBEIRO, B. T.; PEREIRA, M. D. A noção de contexto na análise do discurso. **Veredas**, Juiz de Fora, v. 6, n. 2, p. 49-67, 2002.

SACKS, H.; SHEGLOFF, E. A.; JEFFERSON, G. *A simplest systematic for the organization of turn-talking for conversation*. **Language**, v. 50, p. 696-735, 1974.

SILVA, J. M. da; SILVEIRA, E. S. da. **Apresentação de Trabalhos Acadêmicos: normas técnicas**. 4. ed. Juiz de Fora: Templo, 2006.

SILVEIRA, S. B. Mediation strategies in an intitutional confrontation setting. In: GOUVEIA, C.; CARMINDA S.; AZUAGA, L. **Disourse, communication and the enterprise: linguistic perspectives**. Lisboa: University of Lisbon Centre for English Studies, 2004. p. 359-370.

SPINK, M. J. P., MEDRADO, B. Produção de sentidos no cotidiano: uma abordagem teórico-metodológica para análise das práticas discursivas. In: SPINK, M. J. P. (Org) **Práticas**

**Discursivas e Produção de sentido no cotidiano:** aproximações teóricas e metodológicas. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2004.

TANNEN, D.; WALLAT, C. Enquadre Interativos e Esquemas de Conhecimento em interação: exemplo de um exame/consulta médica. In: B. T. Ribeiro; Garcez, P. (Org.) **Sociolinguística Interacional**. São Paulo: Loyola. [1987] 2002. p. 183-214.

VERGARA, S. H. C. **Impacto dos direitos dos consumidores nas práticas empresariais**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

## **ANEXO A – AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO “BANCO SUL”**

→ 01 Ana: cê trouxe o contrato.  
02 (11.0)  
→ 03 Ana: esse contrato foi celebrado quando.  
04 (4.0)  
05 Lucas: dia(.)sete:.  
06 (0.5)  
07 Ana: foi agora?, recente.  
08 (.)  
09 Lucas: foi.  
10 (6.5)  
→ 11 Ana: esse é do seguro.  
12 Lucas: >do seguro. é. seguro.<  
→ 13 Ana: do empréstimo.  
14 Lucas: umhum.  
15 (20.5)  
→ 16 Ana: a reclamação dele aqui, é que ele:: (0,5) é::, -foi junto  
17 ao banco sul, requerer um empréstimo, (0,5) e foi:: obrig-  
18 , => uma das condições pra ele conseguir um empréstimo,  
19 foi obrigado a adquirir o seguro. =  
→ 20 Rui: => sei. < qual, que é, a agência (que atendeu ele) (0,5)  
21 eu queria confirmar a agência.  
→ 22 Ana: qual que é a agência?,  
→ 23 Lucas: Oitocentos (0,5) e nove.  
→ 24 Ana: é oitocentos e no:ve.  
→ 25 (2.0)  
→ 26 Rui: >agência zero oitocentos, ok.<  
→ 27 (4.0)  
→ 28 Rui: >o contrato do: [lucas, não tá aqui não.<]  
→ 29 Ana: [então ele veio ] ao procon nos  
30 questionar, porque a intenção dele não era fazer o seguro,  
31 ele não- não tá interessado no seguro, (0,8) mas ele se  
32 viu obrigado a assinar o contrato do seguro, pra conseguir  
33 a liberação do empréstimo, que: que foi o motivo que o  
34 levou ao banco. [entendeu?]  
→ 35 Rui: [ é , o:: ] o que eu tenho pra dizer a  
36 você, é o seguinte. (0,5) com relação ao que nós recebemos  
37 um relato do procon, (0,5) tá? tava: dando:: a entender,

38 que fosse operação casada não é operação casada. (0,5)  
39 acho que todas as instituições financeiras, hoje, tem os  
40 seus produtos a oferecer. =

41 Ana: =humhum.=

42 Rui: =tá? Todas. =

43 Ana: =humhum. =

→ 44 Rui: =é::: a partir do momento, em que o cliente proCUra-nos,  
45 a-, a-, a-, a-, um empréstimo, com certeza, eu acho que  
46 qualquer lugar, quer vender o peixe dele. =

47 Ana: =claro. =

48 Rui: =entendeu? (0,5) então o quê que cê oferece. oferece o  
49 produto, mas (0,5) os produtos do banco, não é: camisa,  
50 não é calça. (0,5) não é sapato.

51 Ana: claro. =

→ 52 Rui: =são::, são:: (0,5) esses seguros, são previdências, são  
53 coisas que trazem rentabilidade pro cliente.

54 Ana: tá. =

→ 55 Rui: tá?

→ 56 Ana: só que a alegação dele, é que não foi oferecido (0,5) foi  
57 imPOSto (0,8) pra ele conseguir o empréstimo, ele teria  
58 que assinar o seguro. =

→ 59 Rui: =é. =

→ 01 Ana: =se não fizesse o seguro, ele não teria conseguido o  
02 [em]préstimo.=

→ 03 Rui: [é:]

→ 04 Ana: =por isso nós chamamos essa-, foi o que foi passado pra  
05 nós. (0,5) pelo: reclamante. (0,5) que o seguro aqui, foi  
06 uma imposição, para se fazer o empréstimo (0,5) então aí,  
07 (0,5) taria configurado a venda casada. =

08 Rui: =humhum=

→ 09 Ana: enten[deu?]

→ 10 Rui: [ é::] já foi feito algum débito? (0,5) do: do: (0,8)  
11 do seguro. (0,5) já debitou alguma parcela.

→ 12 Lucas: >já. duas. (0,5) duas parcelas.<

→ 13 Rui: duas parcelas. (0,5) é o: que: o que eu posso dizer a ele  
14 é o seguinte. (0,5) pra ele pedir o cancelamento, ele  
15 pedir o cancelamento, (0,5) agora com relação a: as duas  
16 parcelas que já lhe debitadas, isso aí não tem como ser  
17 retroagido. (0,5) por quê? é::: porque a partir do momento,  
18 em que ele:: aceita (0,5) o-, o-, o débito, (0,5) é porque  
19 ele assinou o contrato.=

→ 20 Ana: =sim (.)ele [assinou ] o contrato, porque =

21 Rui: [tendeu? ]

→ 22 Ana: =[ele precisava ]=

23 Rui: [ é: eu acho, ]

→ 24 Ana: do em[préstimo, não é ?]

25 Rui: [ é eu acho, é ]

→ 26 Ana: não é? foi uma imposição,[que foi]

27 Rui: [ eu ]

28 Ana: =[ feita a e l e.]

→ 29 Rui: [eu particular ]mente:: é (.) a gente vê muito na  
30 televisão, < que:: (.)é: os bancos, (.)obrigam os  
31 clientes,> a fazerem o produto,(.)tá? (.) eu digo porque é  
32 a minha instituição financeira. (.)e a minha agência no  
33 caso, eu nunca PERcebi isso. (.)e olha que eu sou, um dos  
34 gerentes administrativos da agência.(.)tá? =

35 Ana: =trabalha nessa agência? =  
36 Rui: =nessa agência. =  
37 Ana: =de administração .=  
38 Rui: =nessa agência.(.) tá?  
39 Ana: =humhum =  
→ 40 Rui: =num- é >não não não< não existe esse hábito.(.) por quê?  
41 justamente pra coibir, esse tipo de que problema que a  
42 gente tem aqui.(.) ir no PROCO:N, ir na justiça cível,  
43 (.)é o que a gente vem evitando muito. por quê? a gente  
44 acaba,(.)é: perdendo TEMPO EM SÍNTESE, porque a gente tem  
45 se deslocar do- do local de trabalho, pra vim aqui.(.)  
46 falar sobre: sobre esses casos. =  
47 Ana: =humhum =  
48 Rui: =tá? =  
→ 49 Ana: ô:: (.)lucas, como se passou lá?  
50 (2.0)  
51 Lucas: O dia do contrato? =  
52 Ana: =o dia do contrato. =  
→ 53 Lucas: ah ah fui fazer fui fazer o empréstimo, não é? (.)aí (.)  
54 fui abrir a pra abrir a conta, eu já- eu já tinha. uma  
55 conta  
→ 56 Ana: Hum hum =  
57 Lucas: =e eu num as- não sabia (.)porque a:: eu trabalho na loja  
58 américa, =  
→ 59 Ana: =hum =  
→ 60 Lucas: =então,(.) eu achei que quando eles, passaram a cart- a  
61 carta salário,(.) eles tinham anulado a minha conta.(.) (aí  
62 ela falou) "você tem uma conta aqui". =  
→ 01 Ana: =hum =  
→ 02 Lucas: aí (ela falou)"olha, temos um seguro aqui," seguro não.  
03 ela falou saúde. (.)"temos um plano de um saúde,"  
04 (.)entendeu? e "é bom que você faç-" (eu falei assim) "eu  
05 num quero, porque eu já tenho plano de saúde, eu já te- eu  
06 já tenho. no no: momento" eu num falei que eu tinha: um  
07 seguro de vida.(.) eu tenho que um seguro de vida em  
08 grupo, (.)pela emp- pela empresa também. Aí, eu no dia eu  
09 falei assim ó, "eu num quero porque, (.) aí ela falou  
10 assim "aí vai ficar difícil" (.)não é? aí eu falei com ela  
11 assim, "então se se eu: então quer dizer que: eu sou  
12 obrigado." eu falei né, com ela "eu sou obrigado a  
13 fazer," ela falou "não. não é bom usar esses te:rmos." aí  
14 ela foi e chamou a: a a menina do seguro, pra me explicar,  
15 não é? talvez eu não tô explicando direito pra ele,(.) aí  
16 como eu estava precisando do dinheiro, eu fui, assinei(.)  
17 o cont- o contrato, não é? o::: o seguro.  
→ 18 (2.0)  
19 Ana: você: ela deu a entender, que se você não fizesse o  
20 seguro, ela não libe- [não]=  
21 Lucas: [ é ]  
22 Ana: [libera]ria [o: o]  
→ 23 Lucas: [ é é ] [é é ] deu a entender que sim.( )aí vai ficar  
24 difícil, então.  
→ 25 Rui: quais são os valores da parcela?  
→ 26 Lucas: doze: (.)e oitenta e cinco.  
→ 27 Rui: pede o cancelamento, ué. =  
→ 28 Lucas: =doze e oitenta e cinco =

→ 29 Rui: =se pra você não é interessante, cancela.  
→ 30 Lucas: por[que::]  
→ 31 Rui: [ ago ]ra é:: (.)com certeza ninguém, ninguém, lá no  
32 banco, é:: de repente fala assim não, o senhor tem que  
33 fazer o: o o o: (.) o: seguro, senão nós não vamos abrir a  
34 sua conta e te dar o empréstimo.(.) isso não existe.  
→ 35 Ana: por quê que isso não existe? =  
→ 36 Rui = a partir da- a partir do momento, em que < chegou  
37 alguém, conversou com ele, mostrou a proposta de seguro  
38 pra ele, mostrou as vantagens que ela tem, >se ele assinou  
39 é porque ele tá de acordo.(.)ele esteve acordo. entendeu?  
→ 40 Lucas: eu a- eu assinei pelo seguinte, eu assinei, (.) não porque  
41 eu estava de acordo. tanto que eu falei do com ela, umas  
42 duas vezes. (.) "eu não quero," (barulho externo) >ela  
43 falou< "olha então que a partir momento que eu que eu não  
44 quero, (.) eu falei umas duas vezes com ela ela já ("então  
45 pode deixar que vou") com ela, ela foi e chamou a outra  
46 pessoa, pra me explicar, o seguro. (.) então eu entendi o  
47 seguinte, se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão  
48 me emprestar o dinheiro.  
→ 49 Rui: eu vou sugerir a você, que se você algum dia você tiver em  
50 alguma outra instituição chegar e impor financeira,  
51 entendeu? se você for abrir uma conta, ou fazer um  
52 empréstimo, o que for, (.) se alguém isso pra você, você  
53 chame um gerente, que com certeza, a: as as pessoas que  
54 estão instruídas pra administrar a agência, elas não vão  
55 acatar isso. mesmo que seja (.) é: bom pra pra  
56 organização deles. Isso não não vai ser feito (.) porque:  
57 a gente sabe, que isso não pode ser feito. =  
→ 58 Ana: não é um meio legal de se vender [o produto, não é?]  
59 Rui: [ é ]  
60 Ana: [ agora ]  
61 Rui: [igual, ]  
→ 62 Ana: =eu acho que diante da denúncia dele, ele tá aqui  
63 confirmando o:, não é? o que foi: o que foi forçado lá na  
→ 01 Ana: hora, o banco deveria, (.) devolver as duas parcelas que  
02 já foram pagas =  
→ 03 Rui: =tá =  
→ 04 Ana: =porque:: <ele se sentiu pressionado a fazer.>=  
→ 05 Rui: =humhum.  
06 Ana: entendeu? ele ele adquiriu um produto que ele não  
07 queria, (.) pra poder conseguir o outro que ele queria.  
08 [ então ]HOUve uma pressão. =  
09 Rui: [eu vou ]=  
10 Rui: =eu vou pedir a você, pra você fazer o seguinte então, (.)  
11 você lembra o nome da pessoa, que fechou o seguro pra  
12 você?  
13 Lucas: ( )  
14 Rui: não. não seria- desculpa.(.) não seria ivone? ivone, é é a  
15 lá da recepção. foi selma, foi:: =  
16 Lucas: =eu conversei com a ivone. =  
17 Rui: =ivone. =  
18 Lucas: =com a ivone. =  
19 Ana: =e depois,  
20 Lucas: foi foi ela que falou a foi ela que falou que ia fica:r  
21 difícil. (.)aí agora quem fechou o seguro foi a selma.

→ 22 Rui: a selma?  
23 Lucas: selma é::  
→ 24 Rui: então tá. você vai procurar a selma, e vai pedir o  
25 cancelamento. (.) tá? e:: e o:: (.)no que ela falar já pra  
26 você que não será feito o cancelamento, aí você vai mandar  
27 ela procurar o rui. (fala) "olha, tive hoje uma audiência  
28 com o rui." você vai lá HOJE, tá? (porque hoje lá foi o  
29 dia inteiro) você vai: procurar por ela, (.) pede pra ela,  
30 pra ela entrar em contato comigo, (.) que eu vou pedir de  
31 imediato, o cancelamento disso aí, hoje. é: e (barulho  
32 externo) quanto ao ressarcimento, o ressarcimento dessas  
33 duas parcelas pra você, é: eu não vou garantir agora,  
34 porque nós não fomos ressarcidos. (.)tá? mas eu peço a  
35 você um prazo de Quinze dias, tá? pra que a gente faça o  
36 ressarcimento das seguintes parcelas pra você, (.) sem  
37 correção nenhuma(.)foi dois e- foi dois e oitenta e cinco?  
38 nós vamos creditar pra você os doze e oitenta e cinco de  
39 duas vezes.(.) TÁ BOM?  
→ 40 Ana: tá certo assim, lucas. =  
→ 41 Rui: =quer relatar, pode relatar, (.) eu peço uma folha por  
42 favor, (.) uma cópia,  
43 (2.0)  
44 Bruna: relata ( ) tá? que ele vai retornar à agência, procurar a  
45 funcionária da carta do seguro,  
46 Ana: selma, não é?=  
→ 47 Bruna: =põe o nome direitinho, e vai pedir o cancelamento,  
48 (barulho externo)e diz pra ela entrar em contato com o:  
49 rui, que ele: se compromete em dentro de quinze dias  
50 também, fazer o estorno da: das duas parcelas que já foram  
51 creditadas. (.) e o cancelamento do seguro. (.) tá? relata  
52 tudo isso direitinho, depois ( ) coloca lá pra ele  
53 assinar.  
→ 54 Rui: obrigado.  
→ 55 Lucas: obrigado.

**ANEXO B – AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO “BLÓQUIA”**

## Audiência de Negociação de Telefone Celular

01 Flávio ô cristina, deixa eu te perguntar? advogado de defesa  
02 não precisa, né?  
03 Cristina han?  
04 Flávio a primeira: conciliação não precisa, né?  
05 Cristina se o senhor quiser a gente pode chamar o defensor  
06 público.  
08 Flávio eu gostaria.  
09 Cristina qual, pera aí.  
10 Flávio [eu nun-nun:]  
11 Cristina [qual que ] é o valor?=  
12 Flávio =eu nunca participei de::  
13 Cristina não é, aqui o valor é um salário <mínimo>.  
14 (2.5) ((mediadora passa páginas do processo))  
15 Cristina o senho::r prefere?  
16 Flávio eu gostaria porque eu não tenho a mínima noção de:  
17 como é::>o encaminhamento<=  
18 Cristina =é. aqui a primeira audiência é uma <tentati:va de  
19 açon:do>. tá? aqui o senhor não precisa, não é  
20 obrigado a fazer nenhum acor::do >caso< o senhor  
21 queira o senhor faz, senão, não tem-não é obrigado,  
22 eu vou: aqui tem uma sala de defensor público, eu  
23 posso tentar ver se (ta lá)=  
24 Flávio =se, se der pra vir um defensor público eu prefiro.  
25 Cristina prefere?  
26 ((ouve-se barulho de outras audiências))  
27 ((intervalo longo não marcado))  
28 Cristina ta aqui? ta? se-será que ele vai demorar?  
29 (( para um funcionário))  
30 José vai entrar em uma audiência agora  
31 (2.5)  
32 Cristina então vamo lá.  
33 (21.0)  
34 Cristina vamos começar?  
35 (1.5)

→ 36 Flávio é::eu adquiri esse telefone, na tellmax dia dezesseis  
37 do oito de dois mil, um mês, dois meses de uso é::ele  
38 já começou a: dar problemas, né? <descascando> e:: o  
39 sinal caindo de uma forma que: a ligação chega a  
40 cair, e aí eu cheguei na tectrônica celular, que é  
41 uma autorizada da blóquia, e: coloquei ele pra  
42 concerto, né? ficou lá uns quinze dias úteis, mais ou  
43 menos.. eu necessito de telefone porque- por dois  
44 motivos. Porque eu trabalho com telefone e porque eu  
45 sou baiano, preciso falar com familiares na bahia e  
46 tal.. e: >necessito do telefone< né? e com dois meses  
47 de uso o telefone começou a dar esses problemas e  
48 tal, levei na tectrônica, disseram eles que iam  
49 consertar o telefone, só que um mês depois da  
50 tectrônica começou novamente a dar os mesmos  
51 problemas, né? e: tá aqui que eu coloquei aqui que  
01 Flávio cinco meses depois que eu coloquei na tectrônica eu  
02 levei com os mesmos problemas na paracell, que é  
03 outra autorizada da blóquia celular, e:: com os  
04 mesmos problemas. dá pra: (1.5) tá aqui, né?  
05 ((apontando o processo)) os mesmos problemas tá aí  
06 sublinhado que consertou em uma? cinco meses depois  
07 consertou na outra, autorizada, que foi a paracell.  
08 (0.5)  
09 Cristina a primeira vez o senhor levou na?  
10 Flávio tectrônica celular.  
11 Cristina na tectrônica=  
12 Maria =dia vinte e um de agosto, né?  
13 Cristina dia doze:?  
14 Flávio doze [do três]  
15 Cristina [de março?]  
16 Flávio isso.  
17 Cristina de dois mil e um?=  
18 Maria = e esse aqui vinte e um de agosto?  
19 ((mostrando a nota do concerto))  
20 Flávio vinte e um de agosto também:m  
21 Cristina de dois mil.  
22 Flávio tá aqui. dois mil.  
23 (3.0) ((folheando as notas de concerto))  
24 e:: aí agora recentemente é:: eu perguntei um amigo  
25 que faz direito na puc por eu faç- >eu estudo na  
26 puc<, aí eu perguntei a ele, porque minha garantia  
27 estava acabando. acabou agora dia dezesseis do oito,  
28 dois mil e um. o meu telefone tava descascando, tava  
29 com esses problemas >e tal<, então eu perguntei a ele  
30 >porque eu entrei na justiça?< e perguntei se eu  
31 deveria colocar na garantia porque senão eu ia perder  
32 a garantia e ia acabar perdendo aqui também na:  
33 conciliação e: ia ficar com meu telefone no prejuízo,  
34 aí eu botei pra consertar aqui na paracell. que foi  
35 agora recentemente  
36  
37 Cristina dia dezesseis de agosto?  
38 Flávio dia dezesseis agora, né?

39 Crstina Han.

40 Flávio aí eles consertaram o telefone. só que:: não tenho  
41 garantia que esse telefone vai ficar bom (1.3) pelo  
42 motivo que eu coloquei na tectrônica e voltou a dar  
43 os mesmos problemas >em menos de UM ANO?<

44 Cristina depois: do dia dezesseis de agosto já começou a ter  
45 algum problema?  
46 depois que voltou des-desse [último conserto? ]

47 Flávio [o sinal dele não] é bom  
48 de forma nenhuma. o sinal-tem até uma reportagem que  
49 saiu na Veja que eu achei interessante..  
50 ((passando páginas da revista))

51 Maria essa é a mesma daquela ali?  
52 ((advogado e reclamada olham as notas de conserto))

53 Roberto não. é uma outra.

54 Antônio daqui é outra.

55 Roberto você teve na paracell duas vezes e na tectrônica  
56 três?

01 Flávio que saiu na veja

02 Cristina espera aí, vamos ver.

03 Flávio que:: falando desse telefone, desse telefone que: tá  
04 com uma série de problemas e tal. e eu achei  
05 interessante aqui falar: "que a própria blóquia  
06 admite que teve problemas técnicos com o trinta e  
07 oito setenta".

08 Cristina ok

09 Flávio que é o caso desse telefone=

10 Cristina =então me fala o seguinte, é:: o senhor tentou  
11 quantas vezes? vamos lá? tem uma aqui do dia  
12 dezesseis de agosto de[sse a:no?]

13 Flávio [nessa pri]meira vez aqui eu::=

14 Cristina =a primeira vez foi qual?

15 Flávio a primeira vez foi >vinte e um de agosto<

→ 16 Cristina vinte e um de agosto de dois mil?

17 Flávio de dois mil. foi cinco dias depois que eu adquiri=

18 Cristina =o senhor adquiriu foi quando? deixa eu ver aqui  
19 ((olhando as notas))

20 Flávio dia dezesseis do oito

21 Cristina tá bom opa desculpa dezesseis de agosto, dia vinte e  
22 um. cinco dias depois teve um problema e depois? qual  
23 foi a outra?

24 Flávio depois foi recolocação de parafuso porque. teve.  
25 parafuso solto no telefone =

26 Cristina = dia nove do qua:tro? ((olhando as notas))

27 Flávio (1.2)

28 Cristina han?

29 (1.8)

30 Flávio reprogramação de ( ) foi dia onze do oito de dois  
31 mil e um (1.5) dia onze do oito não. foi dia vin:te e  
32 cinco do oito de dois mil

→ 33 Cristina vinte e cinco::?  
34 onde é que ta?  
35 (1.5) ((olhando as notas de conserto))

→ 36 Cristina tá::: ((olhando as notas))  
37 (5.5)  
→ 38 Cristina tá, então vamos ver o seguinte. vamos ver. o senhor  
39 comprou no dia dezesseis::s, teve um proble::ma no dia  
40 vinte e um:, depois, voltou a ter um <pro:blema::>?  
41 pera aí, data de emissão? dia onze do oito?:  
42 ((consultando as notas)) (1.5)  
43 Flávio é porque eu pedi essas vias, é:: agora recentemente.  
44 deve tá aqui embaixo.  
45 ((mostrando a nota)) (1.2)  
→ 46 Cristina isso. dia dezesseis do oito. >deixa eu por aqui pra  
47 gente saber<dia vinte e cinco do oito ((olhando as  
48 notas)) primeiro foi vinte e um do oito, depois  
49 voltou dia vinte e cinco do oito, depois dia nove do  
50 quatro de dois mil e um opa. antes?  
51 Maria doze de março=  
52 Cristina =do:ze de março, depois nove do quatro e agora  
53 dezesseis do oito.  
54 Flávio agora eu tenho uma reclamação desses documentos ai  
55 porque a tectrônica não foi verdadeira, porque: nesse  
56 dia vinte e um do oito ficou quinze dias úteis lá..  
57 eu até sublinhei as datas aí. porque eles não colocam  
01 Flávio as datas. Eles colocam a data de entrada e a da saída  
02 eles botam zero zero zero. eles não.  
03 Cristina Han?  
04 Flávio apresentam a data da entrega do telefone, né?  
05 Cristina sei  
06 Flávio aqui, deixa eu te mostrar aqui (3.0)  
07 ((mostrando as notas))  
08 Flávio telefone entrou dia doze do três.. botou até aqui  
09 seis dias úteis com C. interrogação porque não é  
10 verdade, isso aqui ficou mais de quinze dias úteis=  
11 Cristina =ficou mais de quinze dias?=  
12 Flávio =eu cheguei a ligar pro Procon eles me informaram  
13 que:: é:: com mais quinze dias se eles não  
14 entregassem meu telefone que eu entrasse com processo  
15 e tal, aí com quinze dias eles entregaram só que eles  
16 justificaram que não deu tempo para o conserto total  
17 do telefone,né?  
18 Roberto na tectrônica nova que você levou? ou na-na-na  
19 antiga:? Da-da=  
20 Flávio = na antiga=  
21 Flávio foi na antiga  
22 Roberto da bias fortes?  
23 Flávio na bias fortes  
24 Maria mas na época foi:  
25 Roberto mas na época=  
26 Maria =conseguiu, né? foi consertado.  
→ 27 Cristina deixa eu ver aqui. então vamos ver o seguinte o  
28 senho:r. entrou aqui no juizado pretendendo o quê?  
→ 29 Flávio eu pretendo ou a devolução do meu dinheiro co:m a  
30 correção monetária, né? ou a troca do meu celular num  
31 aparelho que seja bom, né? que pres:te. Porque eu não

32 vou comprar um aparelho e:: ficar mês a mês indo  
33 na..na autorizada pra conserto. eu não tenho tempo,  
34 né? é:: eu acho que é um constrangimento.. grande  
35 demais. dor de cabeça,é:: nervoso e tantas coisas que  
36 você passa lá na autorizada..né? e:: sei lá..o  
37 prejuízo que eu tive material e moral também, né?  
→ 38 Cristina o que que:: quem poderia:  
39 a senhora gostaria de começar?  
→ 40 Roberto bem, no meu caso é:: eu estou sabendo dessa situação  
41 agora. é:: e a gente normalmente nesses casos a gente  
42 recorre realmente às autorizadas porque são elas é  
43 que são as representantes do fabricante e caso quando  
44 o aparelho apresenta algum defeito a gente leva eles  
45 ou pra solucionar o problema ou pra resolver, É::  
46 trocar o aparelho do cliente ou o que for. >porque<  
47 infelizmente a gente fica-nós os logistas a gente  
48 fica nas mão deles.>porque eles são< a blóquia tem os  
49 seus representantes no caso aqui a paracell e a  
50 Tectrônica nomeados os representes da blóquia né? e a  
51 gente fica dependendo deles para uma situação. >na  
52 época não nos foi passado< você levou direto?  
53  
54 Flávio levei  
55 Roberto tem certeza que levou direto para autorizada? Levou  
56 direto pra autorizada e a gente fica na eminência que  
57 a autorizada resolva  
01 Cristina certo  
→ 02 Roberto <não resolvendo> a ge:nte: realmente não sei o que  
03 que:: o que que eu poderia ajudá-lo a não ser  
04 contactar a Blóquia que já tá aqui? se ela não  
05 tivesse sido chamada eu ia pedir a presença dela? pra  
06 gente ver com eles o que é que é >realmente< que  
07 poderia ser feito pra atendê-lo nisso aí.  
→ 08 **M**>na-não< em termos de-de-do apare:lho, em virtude de  
09 **aria** ter ido vá:rias vezes na assistência técnica e:  
10 apesar de serem.. é:: defeitos vamos dizer assim::  
11 não tão graves que fosse motivo de ter de substituir  
12 imediatamente, né?  
13 Cristina sim  
14 Maria porque quando a autorizada detecta que é defeito  
15 grave de fábrica elas mesmo fazem troca: >sem  
16 prejuízo< mas no caso não foram isso, ele foi lá  
17 várias vezes. eu tenho autorização. posso fazer no  
18 caso a troca.  
19 (0.2)  
→ 20 Cristina uma [troca por outro celular::]=  
→ 21 Maria [troca por outro apare:lho]  
→ 22 Cristina =porque a gente tá vendo que foram cinco ve:zes, né?  
23 Flávio isso  
24 Cristina cinco ve:zes::, que o:: senhor flávio foi lá::.  
→ 25 Maria então essa parte assim: a-a-a empresa: entende essas  
26 coisas,né?  
27 Cristina isso  
→ 28 Maria de ter ido várias vezes

29 Cristina lógico

→ 30 Maria e não ter ficado satisfeito com serviço. então, no  
31 caso a gente poderia fazer a troca agora. em termos.  
32 tem mais pedido, né? de-de-de=

→ 33 Cristina =primeiro vamos resolver um. a blóquia se  
34 comprometeria a trocar o aparelho dele?

35 Maria sim. a gente poderia fazer uma troca.

36 Cristina poderia fazer uma troca

37 Maria agora..esses outros pedidos é-é=

38 Cristina = >pera aí< então vam-vamos ver em partes=

39 Maria han?

40 Cristina =porque às vezes a gente vai falando.

41 Maria não, claro.

→ 42 Cristina é-é ela se compromete a trocar pro senhor ta::? vai  
43 te dar um aparelho no::vo que não vai dar proble::ma

→ 44 Flávio em relação à garantia desse aparelho? que cê tá:  
45 trocando?

→ 46 Maria olha, é::>geralmente assim< quando: há: troca de  
47 aparelho. quando se é autorizado a fazer essa troca  
48 também, a garantia não é de um ano, é de três meses  
49 de troca, posso de repente tentar ver com São Paulo  
50 se eles liberariam algum documento que desse um ano  
51 para ele. porque a princípio. sei que são três meses  
52 né? eu poderia.

→ 53 Cristina então vão ver. quando o senhor veio aqui parece que  
54 tava preocupado com essa garanti:a, né?

→ 55 Flávio é lógico

56 Cristina ele tá preocupado com a garanti:a (disso). então a  
57 senhora tá falando que poderia: ela te daria um

01 Cristina telefone novo e: vamos ver. Conseguiria um ano=

→ 02 Maria =um ano pra ele

→ 03 Flávio pra mim eu aceitaria essa proposta se: é:: no caso  
04 conseguisse esse ano.

05 Cristina esse ano

→ 06 Flávio é:: senão eu preferiria a devolução do dinheiro  
07 mesmo=

08 Cristina é

→ 09 Flávio =e com correção monetária, pra mim seria mais  
10 vantagem

→ 11 **C**então, vamos ver o seguinte com o senhor. essa  
12 **ristina** proposta dela <de te dar um aparelho novo?, com a  
13 garantia de um ano>? É: o senhor fica satisfeito?

→ 14 Flávio eu acho que:: eu não tô aqui pra discutir com  
15 Bló:quia nem com tellmax. eu acho que eu não quero  
16 nada em cima de vocês eu só quero o meu direito de  
17 consumidor de comprar um aparelho e::

18 Roberto exato

→ 19 Flávio tá funcionando normalmente=

→ 20 Cristina =lógico

→ 21 Flávio então eu não tô aqui pra:: pra mim tá ótimo. trocando  
22 meu telefone e me dando um ano de garantia, o  
23 telefone servindo pra mim tá excelente. não precisa  
24 de:: mais alguma coisa=

→ 25 Cristina =a senhora quer: uns cinco minutos, dez minutos para  
26 ligar pra São Paulo?  
27 Maria >quiser já ligo agora<. É só pra::

→ 28 Cristina então ótimo. a gente fica aguardando e deixa um  
29 consumidor feliz::  
30 Flávio é  
31 (1.3)

→ 32 Cristina aí amanhã se tiver um outro modelo o senhor compra de  
33 novo a blóquia?  
→ 34 ((Todos riem))

→ 35 Cristina tem que prometer [é i:sso aí::!]  
→ 36 Maria [vai lançar:] vai lançar mais um  
37 modelo, heim? ((rindo))

→ 38 Cristina aí ó!  
→ 39 Roberto ta vendo?=  
40 Maria =prepare-se[porque tem modelo novo]  
41 Roberto [já tem modelos novos?] ((rindo))

42 Cristina cada dia diminuindo?  
43 Joana mais, né?  
44 Maria agora é a intenção. né? ((rindo))

45 Cristina eu acho que o dela é menor que o seu  
46 Maria é  
47 Cristina aí!

→ 48 **F**depois de ler essa reportagem é que eu:  
**lávio**  
49 Chan?  
**ristina**

→ 50 **F**pensei no meu caso. porque aqui ó "a situação chegou  
51 **lávio** a tal ponto, em que alguns casos a blóquia, tem  
52 oferecido no lugar das peças defeituosas o seu mais  
53 recém modelo, batizado sessenta e dois setenta"..  
54 acho que é o aparelho que: parece não dar problema,  
55 né?  
56 (1.5)

→ 01 **R**é não tem=  
**oberto**

→ 02 Maria =vou ver se consigo esse aí  
03 Cristina aí ó!  
04 (7.0)  
05 Joana é::

→ 06 Cristina vê se você consegue esse e mais um ano de garantia?  
07 gentileza?  
08 (6.0) ((Maria sai para telefonar))

09 Joana como que chama a loja do senhor?  
10 Roberto tellmax  
11 Cristina tellmax

→ 12 **F**>agora<. eu tinha preferência. por exemplo. porque  
13 **lávio** esse aqui eu escolhi e ta:l. eu tinha preferência por  
14 escolher o aparelho, >assim< porque são vários  
15 modelos vermelho, azul, cinza. entendeu? Eu tenho  
16 preferência da cor do aparelho

→ 17 Cristina da cor. É: >mas< eu acho que:..vamos vê com ela ali.  
18 acho que só o modelo não teri:a::.

→ 19 Roberto é:: a cor eu não sei. porque a blóquia manda parece  
20 que manda aleatório. eu participei de uma outra  
21 audiência justamente com o mes:mo problema. parece  
22 que é um problema eletrônico desse telefone. algumas  
23 pessoas chegaram realmente a entrar: no caso dele é a  
24 segunda pessoa que nos cha:ma, parece que a moça:  
25 >foi até essas mesma que estive no dia<. é::: aí já  
26 não depende dela, depende da blóquia e a blóquia  
27 manda aleatoriamente. parece que mandaria os grafites

→ 28 Flávio prefiro vermelho  
29 Cristina vermelho?  
30 Flávio é  
31 (21.0)  
32 ((ruído de cadeira se arrastando e de outras  
33 audiências))  
34 Rpois é, tão grande né, cara? como é que pode  
35 **oberto** produzir, em tão larga escala um produto=  
36 Flávio =é eu fiquei horrorizado quando eu li ess-  
37 >porque eu li[ recentemente<]  
38 Roberto [essa matéria?]  
39 Flávio você leu essa matéria?  
40 (1.8)  
41 Roberto o comércio dele depois disso aí  
42 Antônio nessa época ele ainda era vendido, né?  
43 Flávio isso  
44 Antônio hoje não usa mais[já foi já:( )]  
45 Flávio [foi::: quinze ] de novembro que  
46 saiu essa reportagem  
47 Antônio é no ano passado, quando houve essa reporta:gem? a  
48 venda do celular caiu muito  
49 Flávio >eu vou te falar uma coisa< é:: meus pais tem::  
50 comércio e a pessoa que tem comércio e não dá um  
51 produto que presta pro cliente?  
52 (1.5)  
53 o comércio seu vai-tender a cair né?  
54 Antônio muita gent-muita gente gosta de:le. porque é um  
55 aparelh- ele não apresentou defeito na:: na linha de  
56 produção <cem por cento deles>. mas <um grande  
57 número>. tem gente que usa até ho:je. tem há anos.

01 Antônio um, dois anos  
02 Cristina às vezes é um ou outro né? que:=  
03 Antônio =esse não. esse até que teve maior número.  
04 Cristina é?  
05 Antônio não foi todos, mas foi um número assim: acima do  
06 normal, esse aparelho, o blóquia zero nove nove  
07 nove=  
08 Cristina =vamo vê? O problema era qual?  
09 Flávio o problema dele é o seguin-, são vários. quer ver?  
10 Flávio aqui ó? ((passa páginas da revista))  
11 Antônio ele tem uma sé:rie de problemas  
12 **F**"problemas em série". é:: "perda de memória, tinta  
13 **lávio** cromada"

14 foi trocada duas vezes essa carcaça, ela descasca  
15 >ela derrete na sua mão< essa tinta, né? ((mostrando  
16 o telefone)) pane no visor, sinal ruim:..você tá  
17 falando aqui ele cai ligação:.. >entendeu?< várias  
18 coisas.  
19 (2.3)  
20 Roberto é problema de placa dele.  
21 Cristina aí ó! estamos resolvendo o problema e o senhor não  
22 precisou do defensor?  
23 Flávio É  
24 Cristina viu?..que coisa boa!  
25 ((Intervalo de alguns minutos não marcado))  
26 ((barulho de outras audiências))  
27 Roberto ( ) a gente tava falando disso aqui agora ( )  
28 Meu demorei porque é o seguinte co:mo o de praxe é os  
29 **aria** três meses então eu tive que espe:ra::r autorização  
30 e:::  
31 **C**Vamos abrir aqui pra ela ( )=  
**ristina**  
32 **M**= não. >é porque< tava quen:te ali fora  
**aria**  
33 **C**a é?  
**ristina**  
→ 34 **M**Han, a questão é a seguinte. ã:: eu consi:go o  
35 **aria** oitenta e um seten::ta e esse modelo dois, esse  
36 modelinho aqui.  
→ 37 Cristina que é o melhor?  
→ 38 Maria É  
→ 39 Flávio esse modelo aqui já saiu de linha, então não fábrica  
40 mais.  
→ 41 Maria é..é..seria esse modelo... é:: um ano de garantia  
→ 42 Cristina Ótimo!  
→ 43 Maria eu consi:go pra você::, viu? vai sair com a nota  
44 fiscal ( )a gente entregaria para você, agora ã::  
45 o problema que a gente vai ter é o seguinte a Blóquia  
46 >agora nesse período< ela tá em balanço fiscal. Então  
47 >geralmente< a gente pede assim: estipula um prazo  
48 rápido pra repor o aparelho. mas nesse caso eu queria  
49 se você não se importasse ( )seria entregue o  
50 aparelho para você em vinte dias, só por garantia. Eu  
51 acredito que a gente consiga chegar bem antes com  
52 esse aparelho para você. é só pra não dar problema  
53 porque como tá em balanço fiscal não está podendo  
54 emitir notas fiscais. E: vem no seu nome. a nota  
55 fiscal vem no seu nome. [então não pode sai]r  
56 Flávio [vinte dias úteis] no caso?  
57 Maria não. corrido  
01 Cristina corrido?  
02 Flávio corrido, né?  
→ 03 Maria é...mas eu acredito que chegue antes, né? mas só por  
04 garantia. Para não estipular dez dias e: atra:sa e  
05 não dá problemas para você... e:: a questão da cor  
06 eu não tenho como garantir qual cor que vem.  
07 provavelmente vem na cor grafite. mas essa questão

08 >e-esse aparelho< ele também pode muda:r. que eu  
09 saiba ele também:pode::=  
10 Roberto = trocar a frente  
→ 11 Maria pode trocar a frentezinha dele se você-quer vermelha,  
12 né?  
13 Flávio Isso  
14 Maria isso aí: é:: só trocar  
15 Roberto tem que arrumar uma frente original e levar na  
16 autorizada de troca >sem problema<  
→ 17 **F**porque:: é:: da mesma forma que eu escolhi meu  
18 **lávio** telefone, eu gostaria >entendeu?< não quero <qualquer  
19 coisa> eu queri:a:: o ver-mas acho que não tem  
20 problema, não.  
21 Maria mas porque qu-como a cor <vermelho e azul> são as  
22 cores >vamos dizer assim< <predominantes>, né? então  
23 de repente o que fica lá, no estoque, na loja, para  
24 esse tipo de-de caso=  
25 Cristina han?  
26 Maria =[são ( os telefones ) grafite]  
27 Roberto [você pede? você tem como] pedir o vermelho?  
28 >desculp< e aí eles mandam >se for o caso< o  
29 vermelho?  
30 Maria é eles falaram que não tem como pedi:r.  
31 fazer o pedido do vermelho? porque o que vai ter lá  
32 disponível [pra enviar é o grafi:te]  
33 Flávio [e você tem co:mo:: é:: ] através da:: da  
34 paracell ou da Tectrônica pedir essa troca? pra mim?  
35 chegando o aparelho eles trocam? a:: frente?  
36 Maria você sabe como é essa troca?.. Você tem idéia?  
37 **Ro**: [lha:: normalmente ]as autorizadaa têm, né?=  
**oberto**  
38 **M** [>Essa eu não sei mesmo<]  
**aria**  
39 **R**=pra vender. é-é não sei se trocam  
**oberto**  
40 Flávio o custo é bem caro [cento e poucos] rea:is::  
41 Roberto [é, é, é: ] eu calculo que mais  
42 ou menos isso. Porque eu vi isso a preço de custo pra  
43 mim, setenta e cinco reais pro mercado.. então não  
44 sei se um pedido seu, eles trocariam numa garanti:a  
45 ou você teria que compra:r pra eles trocarem deles,  
46 né? uma vez que tiverem.. mas ten:do troca. em  
47 qualquer outro lugar=  
48 Cristina =aí ele procuraria aonde? vocês ou a sua loja?  
49 (1.2)  
50 Maria no caso pra entregar o velho?  
51 Cristina É  
52 Maria não. seri:a:: é o seguinte. a blóquia tem um  
53 promotor: de marketing aqui em BH que ele é que entra  
54 em contato. o aparelho chega pra ele e ele que entra  
55 em contato com o consumidor e entrega.  
56 Cristina não poderia entregar na loja com o senhor? Porque:  
57 como ele comprou na loja com o senhor? você entraria  
01 Cristina em contato com ele e ele buscaria na sua lo:ja /vamos  
02 vê/

03 Maria nã:::o [quem faz o acordo é a blóquia]=  
04 Roberto [o procedimento é da blóquia]  
05 Maria entã::o  
06 Roberto tem que perguntar pra ela.  
07 Maria É.  
08 Cristina e:: a-tem um endereço certo que ele poderia procurar?  
09 pra ele não ficar só a mercê de um telefone?  
10 Maria não, eu posso constar na-no endereço do meu  
11 escritó:rio que eu posso garantir pra você: caso dê  
12 algum problema é:: até mesmo para facilitar vem o  
13 promotor exatamente pra agilizar porque senão teria  
14 que vir pra mim, só que quando vem pra mim é mais  
15 complicado, é mais um procedimento.  
16 **Cristina** é:: a gente queria aqui definir um telefo::ne..  
17 Maria han ran  
18 Cristina um endere::co, pra ele ficar garantido.  
19 Maria não. eu gostaria então que as partes assinassem >se  
20 fosse possível<  
21 Cristina han?  
22 Maria "que:: a entrega vai ser feita pelo promotor da  
23 bló:quia que entrará em contato com o autor" na  
24 ( )constaria o meu endereço  
25 Cristina Ta  
26 Maria pra ele ficar garantido.  
27 Cristina e vai ser entregue em vinte dias corridos?  
28 Maria Isso  
→ 29 Flávio e: eu gostaria também que botasse a observação aí da  
30 cor, né? do telefone então  
→ 31 Cristina é:: Mas não, mas não=  
32 Maria =é::=  
→ 33 Cristina =poderia tentar=  
→ 34 Maria =não custa nada tentar=  
→ 35 Cristina =>isso não tem problema<=  
36 **M**=o senhor, preferencialmente pela cor vermelha.  
**aria**  
37 **F**Isso  
**lávio**  
→ 38 **M**ai eu tentaria >nesse meio tempo< ver se eles  
39 **aria** libe:ram ou existe a possibilida:de ou::  
40 Cristina e com a garantia de um ano.  
41 Maria com a garantia de um ano  
→ 42 Cristina tá bom pro senhor?  
→ 43 Flávio tá bom.  
→ 44 Cristina vai comprar? Amanhã? um outro modelo? da Blóquia?  
→ 45 Maria ano que vem  
46 Cristina isto!  
47 Maria tem modelos novos ((rindo))  
48 Cristina então vamos lá.. a senhora tem procuração aqui?  
49 Maria te:m. >junto com a carta de preposto<  
50 (9.0)

51 ((barulho de papel))  
52 Maria aliás, >como é acordo< eu posso juntar o (RX) do  
53 estabelecimento, né?  
54 Cristina é  
55 Maria não tem problema.  
56 (12.0)

01 ((assinatura e preenchimento do termo de  
02 compromisso))  
03 Flávio esse telefone não tem jeito de ser entregue pelo  
05 correio? >não é?< em casa? na residência?  
06 (1.4)  
07 pra mim seria melhor.  
08 Maria porque ele vai marcar com você para entregar:: até  
09 porqu- vai vir um recibo.. as-assim >tipo assim< >ah  
10 esqueci de te falar< quando for entregue o novo  
11 aparelho você tem que devolver o seu: antigo.  
12 então vai vir um recibo dizendo "que você está  
13 devolvendo o seu aparelho antigo e recebendo um  
14 no:vo, em virtude de-desse:, né? acordo aqui no  
15 juizado" então >por isso que ele< realmente a gente  
16 vai ter que combinar um horá:rio com você::  
17 Flávio porque eu vou ter que ir na telemig também pra trocar  
18 o número do apare=  
19 Maria =não, mas como é com o promotor. ele é que va:i::  
20 (disponibilizar isso ai)exatamente por isso que a  
21 blóquia disponibiliza esse promotor.  
22 Flávio ele mesmo faz?  
23 Maria pra ele agilizar essa::  
24 Flávio han  
25 Maria isso aí  
26 (4.5)  
27 Maria gente! [aqui tá quente]  
28 Antônio [ta quente dema]is aqui] ((rindo))=  
29 Flávio a hora que sai tava frio=  
30 Cristina =eu tava de blusa de lã lá fora  
31 Roberto mas tá frio lá fora  
32 (9.0)  
33 Cristina qual é o telefone do senhor?  
34 Flávio nove, três, um, meia, quatro, quatro, três, oito. tenho um  
35 residencial.  
36 Cristina han?  
37 Flávio quatro, quatro, dois, dois, um, cinco, zero  
38 (14.0)  
39 Cristina aual que é o nome do senhor? ((anotando os dados))  
40 Roberto roberto soares carvalho  
41 (3.0)  
42 Cristina o senhor é o proprietário?  
43 Roberto não. sou o preposto.  
44 (2.5)  
45 Cristina CPF?  
46 Roberto Quatro, três, cinco, dois, meia, três, cinco, quatro, meia,  
47 dois >meia sete dois um zero<  
48 (6.5)

49 Cristina a senhora vai ser como preposta ou como  
50 proprietária?  
51 Maria Proprietária.  
52 ((muito barulho de outras audiências))  
53 ((a fita acaba))