

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE LETRAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA

**ESTRATÉGIAS ARGUMENTATIVAS NA CONSTRUÇÃO E NEGOCIAÇÃO DE
EVIDENCIALIDADE NO PROCON**

Maurita Sartori Gomes Ferreira

Juiz de Fora, junho de 2007

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE LETRAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA

**ESTRATÉGIAS ARGUMENTATIVAS NA CONSTRUÇÃO E NEGOCIAÇÃO DE
EVIDENCIALIDADE NO PROCON**

Dissertação de mestrado apresentada à banca de defesa como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Letras.

Orientadora: Prof^a Dr^a Sonia Bittencourt Silveira

Juiz de Fora, junho de 2007

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE LETRAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA

**ESTRATÉGIAS ARGUMENTATIVAS NA CONSTRUÇÃO E NEGOCIAÇÃO DE
EVIDENCIALIDADE NO PROCON**

Dissertação de mestrado apresentada à banca de defesa como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Letras. Aprovada em 12 de junho de 2006, pela Banca Examinadora composta por:

Orientadora: Prof^a Dr^a Sonia Bittencourt Silveira
Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof^a Dr^a Nilza Barrozo Dias
Universidade Federal de Juiz de Fora

Prof^a Dr^a Amitza Torres Vieira
Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras Santa Marcelina

Juiz de Fora, junho de 2007

AGRADECIMENTOS

Ao final dessa jornada acadêmica, devo meus agradecimentos a todos aqueles que contribuíram para tornar este trabalho possível. Entre eles, dedico meus especiais agradecimentos

aos meus pais, Mario e Mary, pelo amor incondicional, pelas conversas, pelo incentivo, pelos exemplos de profissionais e seres humanos que são e por terem mais uma vez confiado em mim;

ao meu irmão, Mario Angelo, pelo carinho, pela força nas horas mais necessárias, por me ensinar e me fazer refletir sobre tantas coisas, por ser o meu grande amigo;

à minha orientadora, Sonia, pela presença amiga e pela valiosa orientação durante o desenvolvimento deste trabalho, pela competência, pelo estímulo, pela confiança e pelo aprendizado e carinho desde a Iniciação Científica;

às professoras Nilza e Amitza, por terem aceitado o convite para fazer parte da banca examinadora do meu trabalho;

a todos os meus amigos e familiares, em especial à Dinda, Tia Gegel, Ti Beth, Aline, Rafa, sempre presentes em minha vida;

ao Fabiano, pela maneira tão carinhosa com que me deu força nessa etapa final;

às minhas companheiras Renata e Vívian, pelo incentivo e pela grande amizade;

a todos os professores do Programa de Pós-Graduação em Lingüística, pelos ensinamentos;

aos colegas, professores e amigos da UFJF;

à CAPES, pela concessão de bolsa de fomento à pesquisa.

SUMÁRIO

RESUMO	08
ABSTRACT	09
1. INTRODUÇÃO	10
2. EVIDENCIALIDADE: NOÇÕES ANALÍTICAS	14
2.1. EVIDENCIALIDADE E MODALIDADE EPISTÊMICA.....	14
2.2. EVIDENCIALIDADE <i>STRICTU SENSU</i> : FONTE DE INFORMAÇÃO.....	23
2.3. EVIDÊNCIA: CATEGORIA GRAMATICAL OU INTERACIONAL?.....	28
2.4. DIFERENTES ABORDAGENS TIPOLOGICAS PARA EVIDENCIALIDADE....	32
2.5. A NATUREZA INTERACIONAL DA EVIDENCIALIDADE: USANDO A EVIDÊNCIA EM SITUAÇÕES DE CONFLITO.....	38
2.6. ESTRATÉGIAS EVIDENCIAIS.....	41
2.6.1 Tipos de Raciocínio.....	42
2.6.1.1. Raciocínio por silogismo: o entimema e a construção <i>se a, então b</i>	42
2.6.1.2. Raciocínio por analogia.....	45
2.6.2. Fontes de Evidência.....	47
2.6.2.1. Lei	47
2.6.2.2. Prova Documental.....	49
2.6.2.2.1. Contrato.....	50
2.6.2.3. Senso Comum.....	51
2.6.2.3.1. Quem paga mal paga duas vezes.....	52
2.6.2.3.2. Vale o que está escrito.....	53
2.6.2.3.3. Quem assina lê.....	53
2.6.2.4. Recorrer ao relatado/dito.....	54
2.6.2.5. Identidade de <i>expert</i>	57
2.7. EVIDENCIALIDADE NO DIREITO BRASILEIRO.....	59
2.7.1. Prova	59
2.7.2. Inversão do ônus da prova no Código de Defesa do Consumidor	59
3. PRESSUPOSTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS	63

3.1. METODOLOGIA DE PESQUISA INTERPRETATIVISTA QUALITATIVA DE CUNHO ETNOGRÁFICO	63
3.2. ANÁLISE DA CONVERSA ETNOMETODOLÓGICA E SOCIOLINGÜÍSTICA INTERACIONAL	68
3.3. O TRABALHO COM DADOS DE INTERAÇÃO ORAL	82
3.4. CENÁRIOS INSTITUCIONAIS DE PESQUISA.....	83
3.4.1. Procon.....	83
3.4.2. Juizados Especiais Cíveis.....	85
3.5. MATERIAL LINGÜÍSTICO ANALISADO.....	87
3.5.1. Audiência “Saudeplan”	87
3.5.2. Audiência “Banco Sul”	88
3.5.3. Audiência “Banco Green”	89
4. ANÁLISE DE DADOS	90
4.1. TIPOS DE RACIOCÍNIO	90
4.1.1. Raciocínio por silogismo: o entimema e a construção <i>se a, então b</i>	90
4.1.2. Raciocínio por Analogia	122
4.2. FONTES DE EVIDÊNCIA	137
4.2.1. Prova Documental.....	137
4.2.1.1 Contrato	141
4.2.2. Senso Comum	150
4.2.2.1. Quem paga mal paga duas vezes	150
4.2.2.2. Vale o que está escrito	151
4.2.2.3. Quem assina lê	153
4.2.3. Recorrer ao relatado ou dito	157
4.2.4. Identidade de <i>expert</i>	171
4.2.5. Lei	179
4.2.5.1. Artigo 6.º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor	183
4.3. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	189
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	196
REFERÊNCIAS	219
ANEXOS	

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo identificar, caracterizar e analisar as estratégias de construção e negociação de evidencialidade utilizadas pelos participantes de audiências de conciliação do Procon e do Juizado Especial Cível de Juiz de Fora. Como referencial teórico-metodológico seguimos a tradição de pesquisa da Análise da Conversa Etnometodológica e da Sociolinguística Interacional. Procuramos mostrar, nas três audiências analisadas – *Saudeplan*, *Banco Sul* e *Banco Green* – a forma através da qual reclamantes, reclamados e mediadores recorrem a estratégias interacionais para a atribuição de credibilidade e confiabilidade às suas falas, bem como a aceitação das evidências produzidas nas interações. Ao fim dessa análise, identificamos como principais *estratégias evidenciais* o uso do raciocínio lógico, através da construção *se a, então b* e do entimema; o uso de analogia; a prova documental, representada pelo contrato; o conhecimento de senso comum; o relatado ou dito; a identidade de *expert* e a lei. A análise evidenciou que, das sessenta e oito ocorrências de utilização de estratégias evidenciais, o raciocínio por silogismo foi a mais utilizada pelos participantes das audiências, num total de vinte e quatro vezes. As demais estratégias evidenciais mantiveram uma média entre nove a sete ocorrências. O estudo destaca, ainda, que as estratégias evidenciais foram utilizadas mais por reclamantes e reclamados do que pelos mediadores.

Palavras-chave: evidencialidade, estratégias evidenciais.

ABSTRACT

This study is aimed at identifying, characterizing and analyzing the strategies of construction and negotiation of evidentiality used by participants in conciliation hearings at *Procon* and at *Juizado Especial Cível* from Juiz de Fora. As a theoretic and methodological reference, we have followed the orientation of Ethnometodological Conversation Analysis and Interactional Sociolinguistics. We attempted to show in the three conciliation hearings analyzed – *Saudeplan*, *Banco Sul e Banco Green* – the way by which complainers, complainees and mediators employ interactional strategies in order to attribute credibility to their talk, as well as the accepting/rejection of the evidences produced during the interaction by the other participant. As results, we identified as main *evidential strategies* the use of logical thinking, by the construction *if a, then b* and the entimema; the use of analogy; the document as a proof, represented by the contract; the common sense knowledge; the constructed dialogue; the identity of expert and the law. The analysis showed that, from the sixty-eight occurrences of evidential strategies, the logical thinking was the most used, totalizing twenty four uses. The other strategies maintained na average of nine to seven occurrences. This study still shows that the evidential strategies were more used by complainers and complainees than by mediators.

Keywords: evidentiality, evidential strategies.

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como escopo o estudo do fenômeno da evidencialidade. Para tanto, devemos considerar duas questões que se colocam essenciais para uma definição da evidencialidade: a primeira delas diz respeito à distinção entre modalidade epistêmica e evidencialidade; a segunda, à classificação da evidencialidade enquanto uma categoria gramatical, em especial no português brasileiro.

A maioria dos estudos em evidencialidade entende que a marcação da fonte de informação da elocução, que seria a evidencialidade, estaria diretamente relacionada ao grau de confiança/crença que o falante tem em sua informação, base da modalidade epistêmica. Esta preocupação concernente à natureza do fenômeno evidencial resultou na categorização de quatro tipos de relações entre as noções de evidencialidade e modalidade: a disjunção, defendida por Hardman (1986); a inclusão, da qual são partidários Chafe (1986) e Palmer (1986), a sobreposição e a posição de neutralidade, defendida por Ferdinand De Haan (2001). Neste trabalho, para uma definição de *evidencialidade* com base numa perspectiva interacional de análise, torna-se primordial o nosso posicionamento acerca da natureza da relação entre *evidencialidade* e *modalidade epistêmica*. Por esta razão, levantamos a nossa primeira pergunta teórica:

1. Qual é a natureza da relação entre *evidencialidade* e *modalidade epistêmica*?

No que se refere à formação de um sistema evidencial gramaticalizado, não obstante os esforços para se aproximar descrição de marcadores lingüísticos específicos e um mapeamento semântico da evidencialidade, não possuímos informações suficientes a respeito do sistema evidencial de muitas línguas. Isto porque, apesar de a evidencialidade estar presente em muitas línguas como uma categoria gramatical, os dados de que dispomos ainda são insuficientes, para que tenhamos uma teoria geral satisfatória.

No português brasileiro, os estudos da questão têm reconhecido que a codificação da evidencialidade se dá principalmente através da utilização de itens lexicais, estando em fase de gramaticalização um sistema evidencial em nossa língua. No âmbito lingüístico temos acompanhado o crescimento dos estudos acerca da evidencialidade e, especialmente no Brasil, este estudo tem sido feito principalmente por lingüistas funcionalistas dedicados ao estudo da gramaticalização. Dentre os estudiosos da questão no Brasil, destacam-se Hattner *et. al.* (2001), Gonçalves (2001, 2003) e Galvão (2001), os quais abordam a evidencialidade a partir de uma perspectiva funcionalista de gramaticalização, além de Reis (2005), que oferece ao tema uma abordagem voltada para a lingüística interacional. Nesse sentido, colocamos nossa segunda pergunta teórica:

2. Como se dá a manifestação da evidencialidade no português brasileiro?

A principal motivação para o presente trabalho é a insuficiência de estudos que tratem da evidencialidade como um fenômeno interacional, construído e negociado pelos participantes da interação num processo conjunto. Neste estudo, procuramos tratar evidencialidade como fenômeno interacional, tornando relevante, além da

estratégia de fornecimento de evidência por parte do falante, a participação do ouvinte nesse processo de construção e negociação das evidências.

Para a efetivação de nossos estudos, utilizaremos como material lingüístico de análise audiências de conciliação realizadas no Procon, procurando identificar, neste tipo de interação, quais são as estratégias de construção e negociação de evidências utilizadas pelos participantes daqueles cenários interacionais. Nesse sentido, este estudo procura responder às seguintes perguntas analíticas:

3. De que forma os participantes das audiências podem conferir credibilidade às suas afirmações?

4. Quais são os principais raciocínios e fontes de evidência usados pelos participantes para sustentar seus pontos de vista e atribuir credibilidade ao que foi dito?

Procuramos, portanto, obter um amplo entendimento das estratégias a que os participantes da audiência – reclamantes, reclamados e mediadores – recorrem no momento da interação para dar ou contestar credibilidade às informações por eles prestadas. Em outras palavras, procuramos (1) descobrir, identificar e analisar as estratégias utilizadas como fonte de evidência (2) observar como as evidências são negociadas, co-construídas pelos participantes no curso da interação, ou seja, como as evidências são gerenciadas local e seqüencialmente.

Para tanto, dividimos o presente trabalho em 5 capítulos: no capítulo 2, apresentamos uma revisão da literatura acerca do fenômeno evidencial, apontando as abordagens que tem sido feitas pelos estudiosos e apresentando uma perspectiva interacional da questão; no capítulo 3 apresentamos os pressupostos

teórico-metodológicos que orientaram o nosso estudo, discutindo, a partir de uma perspectiva interacional da Lingüística, os principais aspectos relacionados à Análise da Conversa Etnometodológica e à Sociolingüística Interacional; no capítulo 4 realizamos a análise das diferentes estratégias interacionais utilizadas pelos participantes das audiências de conciliação com o objetivo de construir e negociar as suas fontes de evidência; no capítulo 5 apresentamos nossas considerações finais, respondendo às perguntas propostas neste primeiro capítulo.

2. EVIDENCIALIDADE: NOÇÕES ANALÍTICAS

Indicar ou ocultar a fonte de informação expressa numa determinada elocução consiste numa estratégia comunicativa fundamental praticada pelos falantes de uma língua. As línguas possuem recursos e formas cuja finalidade é fazer referência à fonte de informação de que dispõe o falante. Denomina-se *evidencialidade* o domínio semântico relacionado à expressão da fonte de uma determinada informação expressa pelo falante.

Segundo Jacobsen (1986), citado em Dendale & Tasmowski (2001:339), o termo evidencialidade teve sua primeira aparição numa compilação de Franz Boas, datada de 1947. Mas foi após a publicação de *Shifters, verbal categories and the Russian verb* por Roman Jakobson, em 1967, que o termo passou a ser mais comumente utilizado.

No entanto, segundo nos informam Dendale & Tasmowski (2001), mesmo antes de o termo *evidencialidade* tornar-se comum, Boas (1911) e Sapir (1921) já haviam reconhecido a importância do domínio semântico da evidencialidade, centrado na fonte de informação ou conhecimento do falante. Desde então, “referências a fontes de informação têm sido fortemente ligadas a atitudes sobre o ‘status’ epistêmico da informação, porque os marcadores lingüísticos que codificam esses dois domínios semânticos normalmente são os mesmos” (Dendale & Tasmowski, 2001:340).

Em meados de 1980, a evidencialidade passou a ser um tópico de pesquisa na lingüística: como resultado de uma primeira conferência que comparou a

evidencialidade nas mais variadas línguas, Chafe & Nichols, em 1986, publicaram a obra intitulada *Evidentiality: the linguistic coding of epistemology*. Desde então, a evidencialidade vem sendo objeto de estudo a partir de uma série de perspectivas: estudos tipológicos, estudos de gramaticalização, estudos relacionados à lingüística cognitiva, à sintaxe e à pragmática. No tocante aos estudos pragmáticos, merece destaque a conferência *Pragmatics Conference in Reims* realizada em 1998, cujo resultado foi a publicação dos Anais em 2001, no volume 33 do *Journal of Pragmatics*.

2.1. Evidencialidade e Modalidade Epistêmica

Embora a maioria dos estudiosos possa estabelecer uma distinção conceitual entre os atos de fornecer a fonte da informação, de um lado, e os de indicar o comprometimento do falante com relação à verdade da informação, de outro, tal tarefa não se mostra tão fácil quando se trata de distinguir os termos *evidencialidade e modalidade*.

Dendale & Tasmowski (2001:340), a título de exemplo, citam os trabalhos de Boas (1947) e Sapir (1921), os quais “explicitamente ligaram referência a fontes de informação (i.e. evidencialidade no sentido estrito) à referência à certeza do conhecimento (i.e. modalidade epistêmica)”. Mostram, portanto, que a natureza da relação entre esses dois domínios semânticos ainda é um dos grandes problemas enfrentados pelos pesquisadores da área.

Conforme Dendale & Tasmowski (2001), nos estudos atuais acerca desta questão, há três relações entre as noções de evidencialidade e modalidade: a disjunção, a inclusão e a sobreposição. Além dessas três relações, Gonçalves (2003) ainda apresenta uma quarta, denominada posição de neutralidade.

Com relação à disjunção, em que os domínios da evidencialidade e da modalidade epistêmica são distintos, Hardman (1986), citado em Dendale & Tasmowski (2001:342), acredita que os evidenciais serviriam para indicar como se tem conhecimento daquilo que o outro está falando. A evidência, que é tomada num sentido estrito, não possui nenhuma relação explícita com a modalidade.

Entretanto, o que é mais comum na literatura sobre evidencialidade e modalidade é encontrá-las numa relação de inclusão, em que um dos domínios encontra-se dentro do escopo semântico do outro. Neste tipo de relação, podemos encontrar, ainda, as seguintes situações: (a) a evidencialidade é considerada mais ampla que a modalidade epistêmica, referindo-se tanto à fonte da informação quanto à confiabilidade do conhecimento do falante, recebendo a denominação de *evidencialidade em sentido amplo*; e (b) a modalidade epistêmica é considerada como mais ampla, abarcando a evidencialidade, o que ocorre com uma maior frequência, uma vez que, conforme Dendale & Tasmowski (2001:342), “marcar a fonte da informação pode ser imaginado como um meio indireto de marcar uma atitude epistêmica com relação à informação”.

No que se refere à primeira possibilidade, ou seja, a de se considerar a evidencialidade em sentido amplo, podemos citar o seguinte trecho extraído de Chafe (1986), no qual manifesta a sua postura:

Preciso enfatizar que estou usando o termo “evidencialidade” no seu sentido mais amplo, não o restringindo à expressão da “evidência” por si mesma. Irei discutir um elenco de considerações epistemológicas que são lingüisticamente codificadas no inglês falado e escrito. “Evidência”, tomada literalmente, é uma dessas considerações, mas não a única. O que dá coerência ao posicionamento em questão é o fato de que tudo aquilo com o que se lida sob essa interpretação mais ampla de evidencialidade envolve uma postura em relação ao conhecimento. (CHAFE, 1986, p. 262).

Para que possamos entender a evidencialidade no sentido amplo, Chafe (1986) nos apresenta as noções de (1) conhecimento: informação básica cujo status é qualificado de uma forma ou outra por marcadores de evidencialidade; (2) confiabilidade: conhecimento considerado pelo falante como mais ou menos confiável; (3) modo de conhecimento: formas através das quais o conhecimento é adquirido, podendo se manifestar através da crença, indução, ouvir dizer, dedução, podendo cada modo de conhecimento subir ou descer na escala da confiabilidade; (4) fonte: cada modo de conhecimento é baseado numa fonte diferente; (5) recursos verbais: os recursos verbais que um falante escolhe expressam mais ou menos bem o conhecimento a ser comunicado; (6) expectativas: deve-se comparar o conhecimento às expectativas do próprio falante e também às dos outros.

Tais noções, são esquematicamente dispostas na seguinte figura:

fonte do conhecimento	modo do conhecimento	conhecimento contrastado com confiável
--------------------------	-------------------------	--

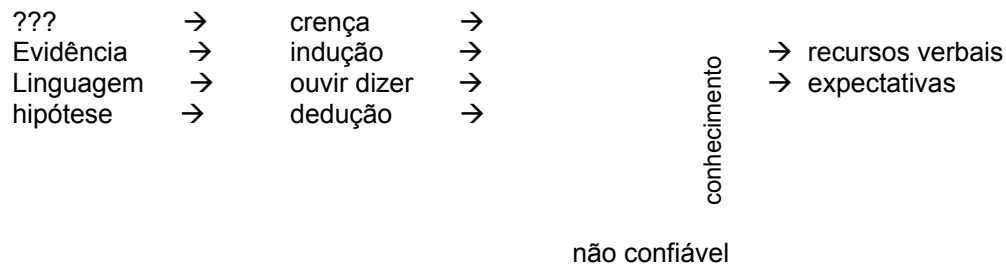


Figura 1: o domínio evidencial segundo Chafe (1986)

Como vemos, Chafe (1986) trata a evidencialidade no seu sentido mais amplo, admitindo que a função dos marcadores evidenciais seria indicar o grau de compromisso do falante com a verdade da sua proposição. Com isso, a evidencialidade estaria diretamente relacionada à atitude do falante com relação ao conhecimento, posição esta que, como vimos, localiza a modalidade epistêmica dentro do domínio da evidencialidade.

Partidário da segunda possibilidade, Palmer (1986) situa a evidencialidade no escopo da modalidade epistêmica: esta última indica, portanto, o grau de comprometimento do falante com relação àquilo que ele diz e pode incluir evidenciais tais como o de “ouvir dizer” ou “discurso reportado”, ou ainda a evidência dos sentidos.

Palmer (1986) propõe a seguinte divisão da modalidade epistêmica:

- (i) Julgamentos, casos em que o falante especula sobre um fato, apresenta uma dedução, envolvendo opiniões e conclusões;
- (ii) Evidenciais, incluindo as citações e a evidência de sentidos.

Há, portanto, dois sub-sistemas: um de julgamentos, que envolve o especulativo e o dedutivo, e outro de evidenciais, que envolve a citação e a experiência sensorial.

Esta idéia, no sentido de haver dois tipos básicos de modalidade epistêmica é encontrada na sugestão de Givón, citado em Palmer (1986:53), segundo o qual há três tipos de proposição: (1) as *declarativas*, que são tidas como certas, não requerendo justificativas evidenciais do falante; (2) as *evidenciais*, as quais são feitas com relativa confiança, são abertas a desafio pelo ouvinte, requerendo, então, justificativa evidencial; e, finalmente, (3) os *julgamentos*, proposições feitas com dúvida, como hipóteses, estando sob desafio e substanciação evidencial.

Ainda conforme Palmer (1986), geralmente, ou por definição, a modalidade é essencialmente subjetiva, havendo uma diferença entre julgamentos e evidenciais. Quando se usam o “may” e o “must” no Inglês, por exemplo, há a indicação de um julgamento do falante. Já com relação aos evidenciais, a situação é claramente diferente. O *citativo*, pelo menos, parece *prima facie* ser totalmente objetivo, indicando o que foi dito pelos outros e não algo em que o falante acredita.

A sua finalidade principal, portanto, seria a de fornecer uma indicação do nível ou grau de comprometimento do falante: ele oferece uma informação, mas qualifica a sua validade em termos do tipo de evidência que ele tem. Neste sentido, os evidenciais não indicam uma modalidade objetiva, mas são subjetivos, no que indicam o status da proposição em termos do comprometimento do falante para com ela.

Tanto os julgamentos quanto os evidenciais são recursos através dos quais o falante indica que pretende modificar o seu comprometimento para com a verdade do que está sendo dito. Algumas línguas possuem os dois sistemas, outras apenas um deles.

Diante do que foi visto, na relação de inclusão podemos, portanto, contar com as seguintes situações: o termo *evidencialidade* pode ser mais amplo e abranger o termo *modalidade epistêmica*, conforme Chafe (1986), ou o contrário, o termo *modalidade epistêmica* pode ser mais amplo, abrangendo a *evidencialidade*, conforme Palmer (1986).

Vistas as relações de disjunção e inclusão, resta tratarmos das relações de sobreposição e neutralidade. No tocante à sobreposição, nota-se que há uma interseção entre os domínios da evidencialidade e modalidade, e a interface entre eles é feita através da evidência inferencial, a qual, segundo Van der Auwera & Plungian (1998), citados em Dendale & Tasmowski (2001:342), “é idêntica ao valor modal da necessidade epistêmica”.

Finalmente, conforme Gonçalves (2003), a posição da neutralidade do valor evidencial em relação ao valor epistêmico significa que os evidenciais mostram o grau de evidência que um falante possui para a sua afirmação, sendo de incumbência do ouvinte a interpretação do valor modal daquela afirmação. Como adepto desta posição podemos citar Ferdinand De Haan (2001), o qual, estudando as modalidades nas línguas germânicas, afirmou serem estas “a principal fonte para a evidencialidade (...) mas de modo algum a única fonte”.

Conforme De Haan (2001), um dos problemas mais interessantes para os estudiosos da evidencialidade é justamente esta relação entre *evidencialidade*, a marcação da fonte de informação da elocução, e a *modalidade epistêmica*, o grau de confiança que o falante tem em sua afirmação.

Este autor nos mostra que a relação entre a evidencialidade e a modalidade epistêmica não tem a força preconizada por muitos estudiosos, sendo, tampouco, uma relação necessária: a modalidade epistêmica é um dos muitos fatores que atua na evidencialidade, podendo ser uma das fontes da evidencialidade, mas não a única.

A modalidade epistêmica está relacionada aos domínios da possibilidade e da necessidade, que são denominadas modalidade epistêmica *fraca* e *forte*, respectivamente. A possibilidade e a necessidade referem-se, portanto, ao comprometimento do falante com a verdade do que ele está falando. Em inglês, quando o falante usa um modal do tipo fraco, como os verbos “may” e “can”, o seu nível de comprometimento com a verdade é obviamente menor do que quando ele usa um modal forte, verbos como “must” e “shall”.

A evidencialidade, por sua vez, refere-se à fonte de evidência que o falante tem para a sua afirmação. Comumente ela é dividida em evidencialidade *direta* e *indireta*. Os evidenciais diretos são usados quando o falante testemunhou a ação (visualmente, auditivamente, ou potencialmente com os outros sentidos), enquanto os evidenciais indiretos são usados quando o falante não testemunhou pessoalmente a ação, mas ou a deduziu ou ouviu falar sobre ela. Quando a ação é

deduzida, trata-se dos *inferenciais*; quando a informação é trazida por terceiros, trata-se das *citações*.

No exame das definições semânticas em separado, pode-se pensar sobre a relação *a priori* entre modalidade e evidencialidade, já que elas codificam áreas cognitivas diferentes. Tendo sido posta em discussão a relação entre modalidade epistêmica e evidencialidade, acreditamos que os domínios da evidencialidade e da modalidade epistêmica, embora muitas vezes façam uso ou recorram a uma mesma forma de marcação lingüística, constituam domínios distintos.

Em situações de conflito como são as audiências de conciliação do PROCON, tendo em vista a importância de se atribuir crédito àquilo que está sendo afirmado por ambos os participantes, devemos observar que a postura adotada pelos participantes, via de regra, tende a ser aquela no sentido de refutar (ou encarar com descrédito) aquilo que está sendo dito pela parte contrária.

Cabe, portanto, aos participantes, viabilizar a atribuição de credibilidade às suas informações, ou seja, fazer com que aquilo que dizem seja considerado verdadeiro, principalmente pelo mediador da audiência.

Segundo Fitneva (2001), se considerarmos que objetivo do falante ao fornecer a evidência para uma elocução seja o de suscitar a opinião do ouvinte, não podemos aceitar a tese segundo a qual o falante, ao fornecer a evidência, esteja avaliando aquilo que é dito. Em outras palavras, admitir que o fornecimento de fonte da informação tem como intenção expressar a atitude epistêmica do falante com relação à informação equivaleria a atribuir ao falante intenções que não existiriam

necessariamente. Isto justifica, portanto, a escolha de uma definição de evidencialidade enquanto elemento distinto da modalidade epistêmica.

Ainda segundo a autora, tanto a fonte da informação quanto a atitude do falante qualificam a confiabilidade da informação, mas estão presentes em circunstâncias distintas. A atitude do falante deve ser levada em conta quando o falante estiver numa posição de decidir, de fazer juízos de valor sobre informação. Já a fonte da informação, ou seja, a evidência, deve ser usada nas situações em que ambos falante e ouvinte devam negociar acerca da confiabilidade da informação.

No que tange ao tratamento da evidencialidade, torna-se necessária, portanto, a adoção de uma postura que a trate como fonte de informação. Esta fonte é necessária para que as informações prestadas pelos falantes sejam aceitas e consideradas verdadeiras pelos seus ouvintes, principalmente os mediadores das audiências, uma vez que são eles quem irão julgar se as evidências apresentadas podem ser validadas, embasando, assim, sua decisão.

Colocamo-nos, assim, dentre aqueles que se afastam dos estudos da evidencialidade enquanto atitude epistêmica do falante, procurando (1) defender uma conceituação de evidencialidade em seu sentido estrito, ou seja, como fonte de informação; (2) fazer intervir o outro na discussão; (3) demonstrar o valor persuasivo das estratégias evidenciais utilizadas pelos participantes.

2.2. Evidencialidade *strictu sensu*: fonte de informação

O usuário de uma língua emite, na fala, a sua opinião sobre um determinado estado de coisas de forma tal que toda elocução, de uma maneira geral, traga consigo marcas da atitude do falante, isto é, do seu (des)comprometimento com a verdade daquilo que diz. Segundo Chafe & Nichols (1986), as línguas tipicamente fornecem um repertório de instrumentos ou mecanismos para demonstrar estas atitudes do falante em relação ao conhecimento. Nesse sentido, conforme Galvão (2001), podemos admitir o fato de todo discurso ser marcado pelo julgamento do falante.

Segundo Perelman (1997):

O evidente é indubitável; impõe-se a nós, sejam quais forem os esforços para resistir a ele ou para o abalar; é a mais sólida das nossas certezas. Todas as nossas opiniões serão submetidas ao crivo da evidência: serão descartadas aquelas a cujo respeito subsiste a menor dúvida; as outras fornecerão o núcleo irredutível e o modelo de qualquer saber, pois são a um só tempo dadas e garantidas. O que é evidente se impõe como verdadeiro ao nosso pensamento, não passando a evidência do aspecto subjetivo de uma verdade objetiva. (PERELMAN, 1997, p. 360).

Estudar a evidencialidade é trabalhar com a noção de que a verdade é algo que pode ser construído e observar as formas pelas quais a consciência desta relatividade se manifesta na língua. A observação do comportamento das pessoas pode nos mostrar o que Chafe & Nichols (1986) denominaram “epistemologia natural”: as variadas formas através das quais as pessoas comuns, livres de tradições filosóficas, lidam de forma natural com a fonte e a confiabilidade ou

credibilidade do seu conhecimento. Vemos, portanto, os esforços daqueles que, numa interação conflituosa, necessitam fazer valer as suas “verdades”, ou versões para os fatos.

Nas interações conversacionais em que o desacordo, a disputa de interesses é marcante, as opiniões e atitudes dos participantes, exclusivamente, não são suficientes para que o seu interlocutor forme juízos de valor. Para a construção da “verdade” em discussão, torna-se necessário o convencimento mútuo, através do fornecimento da evidência que, conforme Perelman (1997:361) “para cumprir o seu papel, deve não só garantir a verdade de seu objeto, mas deve ser, ela própria, incontestável”.

Reforçando a postura adotada neste trabalho segundo a qual a evidencialidade deva ser considerada como um aspecto independente da modalidade epistêmica, Fitneva (2001) defende a idéia de que a fonte da informação possui uma função específica na troca conversacional, sendo possível distingui-la da marca da atitude do falante.

Ainda segundo a autora, os marcadores epistêmicos ajudam os falantes a filtrar o fluxo informacional e a guardar aquelas informações que seriam úteis e confiáveis. Neste ponto, pode-se questionar: a quem caberia esta tarefa, ao falante ou ao ouvinte? Deveriam os ouvintes confia-la aos falantes?

A resposta encontramos em Du Bois (1986), para quem, no processo de avaliação da informação, é o ouvinte quem deve atentar para algumas questões: (1) *como o falante sabe daquela informação?*; (2) *quais são os interesses do falante e*

em que medida tais interesses interferem na asserção?; (3) o falante está sendo sincero ou está mentindo?; (4) o falante é falível?.

O conhecimento, os interesses, a sinceridade e a falibilidade do falante são questões centrais relacionadas à credibilidade/confiabilidade, apesar de existirem ainda outras questões que possam influenciar o exame das informações prestadas.

Assim, a atitude do falante, apenas, não irá em todos os casos possibilitar ao ouvinte um julgamento adequado da informação. Para isso torna-se necessária a prestação de informações diversas daquelas relativas à atitude epistêmica do falante: as estratégias evidenciais ou mecanismos evidencias, que indicam a fonte da informação, desempenham um papel decisivo no momento da interação, já que possibilitam a avaliação daquilo que foi dito.

Em se tratando de audiências de conciliação, em que os participantes têm interesses opostos, devemos estar atentos para esse aspecto: o ouvinte não está alinhado ao falante; pelo contrário, o papel dos participantes é o de desqualificar as “verdades” um do outro.

O ouvinte, portanto, não deve manter uma postura passiva com relação ao que lhe foi dito: está em questão uma disputa de interesses e é através da linguagem, da prestação de informações e da qualificação de tais informações como verdadeiras ou confiáveis que as partes poderão resguardar seus direitos. Por esta razão, os participantes, na condição de ouvintes, necessitam de elementos tais como a fonte da informação para que os seus próprios julgamentos sobre a credibilidade da informação, bem como o dos mediadores, sejam devidamente realizados.

Compartilhamos, portanto, da opinião de Du Bois (1986), para quem a função da evidência é persuadir o ouvinte, que, de forma crítica, deve investigar o que lhe é dito e decidir sobre o que deve ou não ser aceito como confiável.

Podemos transpor os ensinamentos de Du Bois (1986) no tocante à fala ritual para os contextos de mediação analisados neste trabalho. Como se trata de encontros institucionais, marcados pelo conflito entre os participantes, a prestação de informações válidas, confiáveis e portadoras de credibilidade é de suma importância para o sucesso da interação. Sendo assim, para que possam fazer valer a sua versão para os fatos, os participantes deverão observar os aspectos mencionados acima, quais sejam, o conhecimento, os interesses, a sinceridade e a falibilidade um do outro no momento da interação.

Em outras palavras, para que as suas falas sejam aceitas como verdadeiras e confiáveis por eles próprios e também pelos mediadores, os quais irão emitir sua opinião e uma decisão a respeito da questão conflituosa, os participantes da interação devem lançar mão de todo tipo de recurso ou estratégia interacional que possa servir como fonte de evidência para seus argumentos.

O fornecimento de fonte da informação possibilita ao ouvinte não só uma base para avaliação da credibilidade ou confiabilidade do que foi dito, mas também participar ativamente da descoberta e construção daquilo que deve ser considerado verdadeiro. Como a evidência tem um caráter dúplice, ou seja, serve não só ao ouvinte, mas também ao falante, este último fornece a fonte da informação com a intenção de demonstrar que sua versão para os fatos deve ser considerada

verdadeira ou confiável. Podemos dizer, portanto, que a formação de duas opiniões permite aos participantes debater e negociar o significado e sentido da informação.

Uma vez demonstrado que a construção do conhecimento durante a interação é realizada conjuntamente pelos participantes, ou seja, uma vez cientes de que o conhecimento é co-construído, podemos então compreender a necessidade de, numa disputa de interesses, haver o fornecimento de evidências. Falantes e ouvintes são, portanto, construtores e avaliadores das verdades lançadas no evento comunicativo.

2.3. Evidência: categoria gramatical ou interacional?

Não há um consenso entre os estudiosos da evidencialidade no que concerne à sua classificação enquanto categoria gramatical. Enquanto Palmer (1986) equipara a modalidade epistêmica a outras categorias gramaticais e reduz a evidencialidade a uma condição de subcategoria, outros consideram a evidencialidade uma categoria gramatical genuína.

Dandale & Tasmowski (2001) alertam-nos para duas dificuldades encontradas pelos estudiosos ao se tentar classificar os evidenciais (ou marcadores evidenciais) em termos de categorias gramaticais: (1) tentar avaliar, esclarecendo quais foram os critérios de avaliação, se o evidencial e o mediativo¹ são categorias gramaticais genuínas; e (2) optar ou não por rotular uma forma com múltiplos valores (evidenciais ou não) de *evidencial* ou *mediativo*.

¹ "Percepções de eventos inesperados no exato momento da fala", conforme Lazard (2001:361)

Lazard (2001) baseia-se em dois critérios para atribuir a uma determinada forma o status de categoria gramatical evidencial: 1) a forma deve ser parte de um sistema gramatical da língua (e não apenas do léxico), e 2) o conteúdo semântico-pragmático da forma deve ser uma referência à fonte de informação. Podemos, com a utilização destes dois critérios, distinguir entre línguas em que a evidencialidade já seja gramaticalizada; línguas que expressam a evidencialidade através de expressões lexicais e, finalmente, línguas como o Português, cujo valor evidencial é expresso por uma forma não específica.

Tratando das formas pelas quais os falantes do inglês expressam a evidencialidade nas conversas e na escrita acadêmica, Chafe (1986) denomina *mecanismos evidenciais* os recursos de uma língua para demonstrar a evidencialidade. No caso específico do inglês, que faz uso de auxiliares modais, os advérbios e expressões idiomáticas para marcar a evidencialidade, o que o diferencia das línguas indígenas, por exemplo, não é uma questão de evidenciais vs. não-evidenciais. Segundo Chafe (1986), o inglês difere de outras línguas não por deixar de possuir marcadores evidenciais, mas sim por expressar a evidencialidade de maneira diversa, como, por exemplo, através de advérbios como *maybe, probably, certainly*, expressões como *I think, I guess, I suppose*, dentre outros.

Anderson (1986:273/274), ao afirmar que os evidenciais “expressam os tipos de evidência que uma pessoa tem para afirmar os fatos”, restringe a abrangência deste termo, excluindo “tudo aquilo que se possa considerar como tendo uma

função evidencial, ou seja, que expressa evidência. Em vez disso, os evidenciais são um fenômeno gramatical especial”.

Há, portanto, línguas que possuem um sistema evidencial gramaticalizado, com diferentes marcadores lingüísticos para expressar a origem do conhecimento ou da informação manifestada pelo falante. Por outro lado, há também línguas como o inglês e o português, em que a indicação da fonte de evidência pode resultar não da utilização de marcadores gramaticais, mas sim de recursos ou estratégias lingüístico-discursivas, por exemplo, que indiquem a evidencialidade.

Algumas questões levantadas por Lazard (2001) devem guiar o lingüista no estudo dos evidenciais:(1) a evidencialidade é gramaticalizada numa determinada língua? (2) caso haja um sistema gramatical de evidencialidade na língua, há uma oposição entre o discurso neutro e o discurso evidencial, ou o discurso deve sempre incluir um marcador relativo à fonte de informação prestada? (3) caso haja mais de um evidencial, que oposição é estabelecida entre eles?

Apesar de podermos identificar os esforços para se diminuir a lacuna entre a descrição de marcadores lingüísticos específicos e um mapeamento semântico da evidencialidade, as informações de que dispomos a respeito do sistema evidencial nas línguas ainda são escassas. Lazard (2001) observa que a evidencialidade está presente em muitas línguas como uma categoria gramatical, fato que já vem sendo considerado por muitos estudiosos em seus trabalhos. No entanto, os dados de que dispomos hoje ainda são insuficientes, na visão de Lazard (2001), para que uma teoria geral satisfatória seja possível. Por esta razão, um maior número de descrições e estudos torna-se necessária.

Conforme Galvão (2001), os trabalhos a respeito da questão no português brasileiro reconhecem que é principalmente através de meios lexicais que se opera a codificação da evidencialidade. Não há, portanto, menções a um sistema evidencial gramaticalizado em nossa língua.

Dentre os estudos recentemente realizados no Brasil acerca da evidencialidade, destacam-se as contribuições de Hattner *et. al.* (2001), Gonçalves (2001, 2003) e Galvão (2001), que abordam a questão a partir de uma perspectiva funcionalista de gramaticalização, bem como a de Reis (2005), que oferece ao tema uma abordagem interacional.

Como vemos, os estudos em lingüística, em especial no tocante ao português do Brasil, ainda não dispõem de um quadro claro acerca da manifestação da evidencialidade, fato este que, além de levar diversos estudiosos a situá-la no âmbito da modalidade epistêmica, como vimos no item 2.1, acabam por levar os estudiosos a restringir o seu uso a itens lexicais.

Vemos que o estudo da evidência está em crescimento no âmbito lingüístico e, no Brasil, tem sido realizado principalmente por lingüistas funcionalistas nos estudos de gramaticalização. Carecemos de uma abordagem mais voltada para os aspectos interacionais do uso da evidencialidade. Pouco se tem falado das práticas interacionais, ou seja, de como os participantes de uma interação face-a-face comportam-se no sentido de fornecer evidências para as suas informações.

Diante deste quadro, podemos formular a seguinte questão: *que instrumentos ou mecanismos lingüísticos, discursivos e interacionais os participantes de interações conversacionais utilizam para a expressão da evidencialidade?* Em

outras palavras, *que recursos lingüístico-interacionais são utilizadas como estratégias evidenciais para a expressão da evidencialidade?* No item seguinte procuramos esclarecer as essas questões, propondo, ao final, uma classificação tipológica.

2.4. Diferentes Abordagens Tipológicas para a Evidencialidade

Como vimos, a evidencialidade é o domínio relacionado à fonte da informação expressa numa determinada elocução. Seguindo esta definição, os marcadores evidenciais podem ser definidos como as estruturas ou formas lingüísticas utilizadas pelos falantes de uma determinada língua para fazerem menção às suas fontes de informação. O falante, ao afirmar determinados fatos, muitas vezes encontra-se obrigado a fornecer evidências para aquilo que está sendo dito.

Willett (1988)², citado em Dandale & Tasmowski (2001) dentre outros, realizou um trabalho de referência na caracterização da evidencialidade enquanto categoria lingüística. Seus estudos acerca da evidencialidade resultaram no seguinte esquema tipológico:

² Willett, Thomas L. 1988. A cross-linguistic survey of the grammaticization of evidentiality. *Studies in Language* 12: 51-97. (*Apud* Dandale & Tasmowski, (2001)).



Figura 2: quadro tipológico proposto por Willett (1988), conforme Dandale & Tasmowski (2001)

Conforme nos informa Galvão (2001) e Gonçalves (2003) a respeito do que propôs Willett (1988), na evidência direta o falante afirma ter percebido a situação descrita, mas não especifica se o fez através de algum tipo de evidência sensorial (visual, auditiva, ou relacionada a outros sentidos).

Na evidência indireta, o falante afirma que não percebeu diretamente a situação por ele descrita, mas também não especifica como tomou conhecimento. Neste caso, a situação pode ter sido reportada por outra pessoa, ou pode ter sido inferida pelo falante.

No caso da evidência reportada, a situação é relatada verbalmente ao falante, podendo desdobrar-se em evidência de segunda mão (o falante soube da situação através do relato de uma testemunha direta); de terceira mão (o falante soube da situação não através de relato de testemunha direta, mas de boato) ou folclore (o falante afirma que a situação é considerada como sendo de senso comum).

Já no caso da evidência inferida, o falante toma conhecimento da situação descrita através de inferências, podendo ou não especificar se tal inferência se deu a partir de resultados observáveis (pela percepção dos resultados de um evento ou

ação) ou através de um raciocínio (baseado na intuição, na lógica ou em algum outro construto mental).

Esta classificação proposta por Willett (1988), segundo Dandale & Tasmowski (2001), deixa de abordar aspectos da evidencialidade quando considerada em seu sentido amplo, o que incluiria a especificação da fonte da informação (evidencialidade em sentido estrito); a especificação da probabilidade da verdade (modalidade em sentido estrito) e a especificação das expectativas concernentes à probabilidade da elocução (*mirativo* (DeLancey 1997) ou *admirativo* (Lazard 2001)).

Plungian (2001), baseando-se no quadro tipológico proposto por Willett (1988) formula sua explicação para a evidencialidade, apontando como problemáticas as suas classificações acerca dos valores do citativo, do admirativo³ e da relação entre a evidencialidade e a modalidade. Conforme a sua análise, temos, diante de uma situação *P*, três possibilidades:

(1) o falante observou *P* diretamente.

(2) o falante percebeu *P* diretamente, mas não visualmente. Neste caso, devemos observar um importante aspecto: quando os olhos do falante não são usados e quando não são necessários. No primeiro caso, a percepção de *P* poderia ou não ter sido visual, como acontece quando vemos alguém caminhando ou simplesmente ouvimos os seus passos, o que nos leva a um conceito de percepção sensorial. Já no segundo caso, temos situações em que não são possíveis nem a percepção visual, nem a sensorial, como

³ Conforme Plungian (2001), o admirativo lida com o julgamento concernente às expectativas do falante; seu valor não é evidencial, mas sim modal.

por exemplo, quando descrevemos eventos inobserváveis, como intenções, desejos, etc.

- (3) o falante não percebeu *P* diretamente. Nesta situação, o falante obteve outro tipo de informação sobre *P*. Temos, aqui, três possibilidades: (a) uma inferência: o falante observou uma outra situação que o levou a concluir *P*; (b) uma presunção: o falante sabe de algo que sugere ser *P* provável; (c) uma citação: o falante obteve informação através de outra pessoa. Neste último caso, podemos ter, ainda, o discurso reportado, a informação de segunda mão, em que não se conhece quem afirmou *P*, ou então o conhecimento de senso comum.

Afirmando que o citativo pode ser visto tanto como um tipo de valor inferencial quanto como outras manifestações evidenciais indiretas, Plungian (2001:352) defende a necessidade de uma reformulação de (3): ou o falante tem acesso a alguma indicação sincrônica de *P* (incluindo a evidência de outra pessoa), ou o falante tem acesso a alguma evidência *a posteriori* (algo interpretado como o resultado ou a consequência de *P*), ou o falante tem acesso a alguma evidência *a priori* (algo interpretado como a causa ou o pré-requisito de *P*). Esta última classificação parece se adequar melhor a algumas diferenças trans-lingüísticas. A evidência *a priori*, neste caso, é separada dos outros tipos de evidência indireta, formando uma oposição entre conhecimento motivado pelo raciocínio e conhecimento motivado por observação. Em suma, tem-se o seguinte esquema:

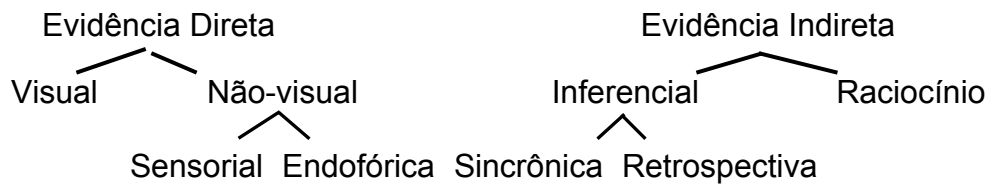


Figura 3: Classificação de valores evidenciais, segundo Plungian (2001:353).

Considerando-se que tipologias são propostas de estudos e classificações e não um modelo fixo a ser seguido, mas que podem emprestar conceitos e servir de base para a formulação de outras propostas classificatórias, entendemos que as tipologias aqui apresentadas revelam aspectos gerais do sistema evidencial, principalmente no tocante aos mecanismos evidenciais já consagrados nas línguas. No entanto, carecem de um olhar voltado para os aspectos interacionais da língua, aspectos estes que constituem a base do nosso estudo.

Por esta razão, não obstante terem sido de grande valia para os nossos estudos, sendo notável a sua importância para os estudos acerca do fenômeno evidencial, propusemos neste trabalho uma possível classificação para os tipos evidenciais em contraste com aqueles já existentes na literatura a respeito.

Neste quadro de classificação, procurando focar a questão da evidência a partir de um ponto de vista interacional, distinguimos, entre os possíveis tipos de raciocínio e as diferentes fontes de evidência a que podem recorrer os participantes para embasar as suas afirmações durante interações conversacionais.

Estudamos, portanto, as *estratégias evidenciais* através da análise do raciocínio por silogismo, o qual engloba a construção *se a, então b* e a utilização de entimemas e o raciocínio por analogia.

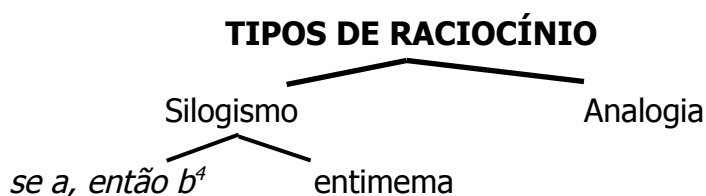


Figura 4: Quadro de classificação dos tipos de raciocínio utilizados pelos participantes na construção de evidências

No tocante às fontes de evidência, acreditamos que os participantes de interações face-a-face no contexto do PROCON possam recorrer a várias estratégias com o intuito de atribuir credibilidade às suas informações.

Sendo assim, propusemos o seguinte quadro classificatório, em que estão presentes, como fontes, as provas documentais, que se manifestam na forma dos contratos que originaram a relação jurídica entre os participantes das audiências; o conhecimento de senso comum; discurso relatado; a lei, ou seja, as normas jurídicas e a identidade de *expert*.

FONTES DE EVIDÊNCIA

Prova documental Contrato

Senso comum { quem paga mal paga duas vezes
 vale o que está escrito
 quem assina lê

Recorrer ao relatado/dito

Lei

Identidade de expert

⁴ Nomenclatura baseada na idéia de *necessidade* de Wittgenstein (in. **Tractatus logico-philosophicus**. São Paulo, Edusp, 1994), para quem os sentidos das premissas a e b seriam retirados da sua aplicação contextual, ou seja, a partir do seu uso.

Figura 5: Quadro de classificação das fontes de evidência utilizadas pelos participantes

Tendo sido apresentadas as várias perspectivas de estudo concernentes ao fenômeno da evidencialidade, cumpre-nos, a partir da proposta tipológica apresentada acima, abordar de forma aprofundada os aspectos interacionais da evidencialidade, o que será feito no item a seguir.

2.5. A natureza interacional da Evidencialidade: usando a evidência em situações de conflito

Com relação aos aspectos que orientam as ações dos participantes de uma interação, Goodwin (1996) examina como a linguagem estrutura a percepção dentro do contexto de atividades situadas, dando foco na organização da fala-em-interação usada para praticar tarefas em cenários específicos. As partes sabem (juntas) o que está acontecendo, de forma tal que cada uma é capaz de produzir, no momento apropriado, formas de ação específicas, ligadas às ações relevantes do seu co-participante.

Conforme Goodwin (1996), os participantes usam a fala não apenas para enunciar proposições, mas também para comentar sobre o seu alinhamento, enquanto procuram maior descrição da verdade desses enunciados através de um processo discursivo de interação.

Os participantes, portanto, no aqui-e-agora da interação, analisam as falas um do outro, procurando, por um lado, identificar pontos obscuros, e, por outro,

esclarecer aquilo que causou problema. É de interesse das partes, portanto, o esclarecimento dos fatos e “verdades” lançadas na interação.

Rotineiramente, quando existe dúvida sobre o que é “verdade”, as pessoas recorrem às suas fontes de conhecimento. Os campos aos quais recorrem podem incluir raciocínios ou conclusões a partir da experiência direta ou daquilo que se ouviu dizer. Durante uma situação de disputa, quando as pessoas descrevem suas fontes, podem estar defendendo pontos de vista, abandonando ou refutando posições, enfim, decidindo sobre quais versões são confiáveis.

Segundo Pomerantz (1984), solicitar, oferecer, considerar e avaliar evidências são práticas que estão dentro do repertório das ações sociais que são praticadas por pessoas competentes numa cultura. Em ambientes institucionais de resolução de disputas como julgamentos, inquéritos e audiências de conciliação, essas práticas tornam-se ainda mais necessárias. Isto porque uma das características do uso da evidência é versar sobre estado de coisas não estabelecido de forma certa, definitiva e não problematizada⁵.

Se os ouvintes demonstram a necessidade de que seja apresentada fonte de evidência, eles estão pedindo para que sejam informadas as razões segundo as quais deve-se acreditar que as asserções dos falantes são verdadeiras. Isto ocorre principalmente quando a validade de uma asserção for posta em questão, fato recorrente nas audiências de conciliação.

Há também outros fatores que motivam os participantes de uma interação a considerar as fontes da informação. Por exemplo, quando existe a preocupação e

⁵ Segundo Pomerantz (1984), a forma não problematizada consiste numa experiência direta: é algo de que tomamos conhecimento através de um dos nossos sentidos. Fora isso, acreditamos, tudo é passível de disputa quanto à sua “verdade”.

consciência de que os falantes serão responsabilizados por tudo aquilo o que dizem, eles procuram mitigar a sua responsabilidade através de fontes de evidência que demonstrem o motivo pelo qual eles acreditam em certos estados de coisas. Quando os participantes produzem suas asserções, estão representando estados de coisas como se fossem verdadeiros e são responsáveis pela certeza dessas verdades.

Em situações de conflito o falante deve usar a evidência, seja quando tiver dúvidas quanto à crença do ouvinte no estado de coisas por ele afirmado, seja quando pretender fazer prevalecer a sua versão para os fatos. Assim, nos contextos de disputa e desacordos, procura-se a evidência com o intuito de extinguir a dúvida da parte oponente e fazer valer uma determinada versão para os fatos. Apresentando suas fontes durante disputas, os falantes defendem seus pontos de vista, apresentam razões para que os ouvintes se convençam de que eles, falantes, estão certos e refutam outras versões para os mesmos fatos.

Em situações de disputa, quando os disputantes apresentam informações conflitantes, as partes devem procurar e oferecer detalhes das circunstâncias da sua descoberta da informação. Os detalhes seriam tais que, ao examinarem as evidências, uma versão seria reconhecida como mais ou menos confiável em relação à outra, conflitante.

As situações de disputas, desacordos, desafios e conflitos – atividades nas quais a validade das asserções é colocada em questão – originam a necessidade de se fornecer evidência, de se dizer a fonte para se acreditar numa determinada asserção e reivindicar “confiabilidade”, autoridade para a fonte.

Portanto, podemos afirmar, em consonância com Goodwin (1996), que o acordo ou aceitação não é propiciado por um indivíduo, apenas, mas sim construído através da colaboração uns com os outros. É, portanto, um processo interativo.

Nas audiências de conciliação do Procon o que se espera é justamente um acordo entre as partes, as quais encontram-se neste cenário interacional motivadas por uma oposição de interesses. Nessa situação de conflito, as “armas” das quais os participantes farão uso são suas versões para o fato que ocasionou a discórdia.

Como vimos, ao falante não basta informar o ouvinte da ocorrência de um fato; por serem atores de uma disputa, falante e ouvinte tendem a não considerar verdadeiras as informações prestadas pela parte oponente. Desta forma, para que haja a co-construção da “verdade” dos fatos, cabe ao falante fornecer fontes de evidência para suas afirmações e ao ouvinte avaliar se tais evidências são suficientes para formar o seu convencimento acerca da credibilidade do que lhe foi dito.

2.6. Estratégias evidenciais

Neste item, procuramos identificar quais são os tipos de raciocínios e de evidências a que recorrem os participantes para atribuírem credibilidade às suas informações, às suas *verdades* e/ou para colocar em dúvida as informações prestadas pela parte oponente.

2.6.1 Tipos de Raciocínio

2.6.1.1. Raciocínio por silogismo: o entimema e a construção *se a, então b*

Segundo Eemeren *et al.* (1992), os estudos da argumentação tiveram como marco os estudos da lógica, da retórica e da dialética, especialmente a partir de Aristóteles. Historicamente, o estudo da argumentação foi motivado por um interesse no discurso e em seus efeitos sobre a sociedade. Para Aristóteles, a argumentação era um meio de se expor o erro do raciocínio e de moldar o discurso em direção a um ideal racional. A partir da lógica de Aristóteles o estudo da argumentação passou à análise da forma, independente do conteúdo. Sabemos, no entanto, que as pessoas raramente constroem seus argumentos através de silogismos perfeitos.

Ainda segundo aqueles autores, foi com a *Nova Retórica*, principalmente através de Perelman e Olbrechts-Tyteca que a audiência voltou a ser introduzida na produção do discurso argumentativo. A partir de então, passou-se a adotar uma postura interacional da argumentação e um maior afastamento da lógica formal. A questão central passou a ser como os pontos de vista opostos puderam vir a ser reconciliados através do uso da linguagem e como a audiência pôde se aproximar, através da retórica, do que se considerava uma audiência ideal.

Para que façamos uma análise das informações sociocognitivas que estão imersas na argumentação, conforme Shi-Xu (1994), é preciso que nos afastemos do esquema aristotélico de premissas menores e premissas maiores: essa noção de *premissas* dificilmente irá refletir a informação socialmente relevante em que baseia o esquema argumentativo.

Segundo Eemersen & Grootendorst (1992), uma análise argumentativa deve ser feita levando-se em consideração os seus aspectos pragmáticos e lógicos. Num nível pragmático, direciona-se a análise em relação à reconstrução do ato de fala complexo praticado na argumentação. Já no nível lógico, o raciocínio que está por trás da argumentação é reconstruído. A análise lógica, na prática, é instrumental para a análise pragmática.

Ainda conforme Eemersen & Grootendorst (1992), quando numa argumentação parte dos argumentos está implícita, ou seja, caso haja premissas ou conclusões não explanadas, devemos proceder, necessariamente, a uma análise lógica. Nesses dois casos, a identificação dos elementos ausentes somente será possível através da reconstrução da argumentação a partir da análise dos elementos explícitos, até que se obtenha uma argumentação logicamente válida.

Dentro desta perspectiva de argumentação lógica, acreditamos que a reconstrução da argumentação através da utilização da expressão *se a, então b* atende às necessidades dos ouvintes de, a partir daquilo que foi explicitado pelo seu interlocutor, realizar processos inferenciais que o auxiliem na construção da argumentação e no alcance de uma conclusão lógica. Assim, acreditamos que a estrutura *se a, então b* é uma espécie de raciocínio lógico utilizado pelos falantes

para que possam chegar a conclusões a respeito dos fatos sob discussão nas audiências.

Resta mencionar as situações em que, no desenvolvimento da argumentação, o falante não explicita todas as suas premissas. Este tipo de raciocínio lógico, que leva o nome *entimema*, caracteriza-se por ser uma espécie de raciocínio em que uma ou mais premissas estão subentendidas, ou seja, não são explicitadas pelo falante. No dia-a-dia, ao exporem seus argumentos e ao realizarem raciocínios, os falantes usam muitas formas como essa, pois as premissas faltantes são óbvias ou implícitas: repeti-las seria desnecessário.

Conforme Magalhães (2000):

o entimema é um silogismo que toma um dos termos como suposto por todos os interlocutores e funciona em dois rápidos termos (...). Basta isso para que o termo não explicitado “funcione” intersubjetivamente, dotando o entimema de força persuasiva. Os entimemas são, pois, os argumentos que operam jogando com a intersubjetividade dos interlocutores, com operações não explícitas no discurso que levam à persuasão. (MAGALHÃES, 2000, p. 101,102).

Há ainda um outro aspecto que merece destaque no tocante à utilização do raciocínio por silogismo pelos participantes através da construção *se a, então b*: muitas vezes, o que à primeira vista poderia ser interpretado como um entimema, em razão da ausência de uma das premissas no raciocínio, na verdade possui as duas premissas, só que uma delas é apresentada na fala da parte oponente. Em

outras palavras, é possível a construção do raciocínio lógico por um participante aproveitando-se, como premissa, uma fala anterior do outro participante.

2.6.1.2. Raciocínio por analogia

Tradicionalmente, e num sentido oriundo da Matemática, analogia é uma semelhança de relações. O raciocínio por analogia consiste em, através da inferência, passar de um assunto a outro de espécie diversa. O raciocínio por analogia ancora-se na presunção de que se duas coisas têm um ou mais pontos de semelhança entre si, é possível que se assemelhem também quanto a outros pontos.

Conforme explica Maximiliano (1998):

Duas coisas se assemelham sob um ou vários aspectos; conclui-se logo que, se determinada proposição é verdadeira quanto a uma, sê-lo-á também a respeito da outra. *A* assemelha-se a *B*; será, por isso, muitíssimo verossímil que o fato *m*, verificado em *A*, seja também verdadeiro relativamente a *B*. O argumento não procede, se é demonstrável que os fatos, ou propriedades comuns a *B* e *A*, não têm a menor ligação com *m*. Se *B* se parece com *A* relativamente a todas as suas propriedades *essenciais*, todas as presunções militam no sentido de concluir que um e outro possuem o atributo *m*. (MAXIMILIANO, 1998, p. 206, 207).

Como vemos, estabelecer rigorosamente porque uma determinada analogia é verdadeira é, na maioria das vezes, uma tarefa difícil, havendo sempre a

possibilidade de uma observação mais cautelosa revelar algumas falhas na comparação. Desta forma, para que seja válido o raciocínio por analogia, tornam-se necessárias tanto a análise quanto a valoração das semelhanças e diferenças existentes entre os dois elementos a serem objeto de comparação.

Em outras palavras, ambos os pontos, os semelhantes e os divergentes, devem ser valorados e, havendo a prevalência dos pontos comuns, a inferência lógica através do raciocínio por analogia adquire credibilidade. A validade do raciocínio por analogia depende, portanto, do grau de semelhança existente entre as duas partes que formam a relação.

Conforme Magalhães (2000):

A analogia é uma construção extremamente poderosa num discurso. Ela consiste em explicar uma ligação entre fatos “reais” ou imaginados e a sua possível, ou necessária repetição em outro contexto. O debate sobre a analogia é extenso e serve a um dos pontos essenciais da prova meramente retórica: um fato pode ser estabelecido não em seu exame direto, mas no exame de uma outra relação análoga, existente apenas no discurso. (MAGALHÃES, 2000, p. 105).

O raciocínio através de analogia foi um recurso procurado pelos participantes das audiências de conciliação do Procon na tentativa de fazer valer a sua versão para os fatos, ou seja, na tentativa de dar credibilidade aos seus relatos. Foi, portanto, utilizado como fonte de evidência, como poderemos observar após cautelosa análise dos dados.

2.6.2. Fontes de evidência

2.6.2.1. A Lei

O ser humano vive em sociedade e, desta forma, é levado a interagir, a estabelecer relações com outros indivíduos. Está, portanto, ora sob influência, ora influenciando. Essa atividade interacional entre os indivíduos na maioria das vezes pode acarretar perturbações da ordem social, sendo necessárias, portanto, formas de se regular ou limitar as atividades das pessoas. É através das normas jurídicas que se mantém a ordem social.

Assim, a norma jurídica, ou a lei, é uma norma de conduta com o escopo de dirigir o comportamento dos indivíduos, prescrevendo como se deve orientar a conduta de cada um.

A lei é uma regra ou um preceito obrigatório: sua obediência independe da vontade dos seus destinatários. No Brasil, assim como em muitos outros sistemas jurídicos, vigora o princípio da obrigatoriedade da lei, consagrado pelo nosso direito no artigo 3.º da Lei de Introdução ao Código Civil, segundo o qual “ninguém se escusa de cumprir a lei, alegando que não a conhece”.

Nesse sentido, tem-se que a lei deva ser do conhecimento de todos, obrigando cada indivíduo a seguir os seus preceitos. Havendo o descumprimento da lei, os indivíduos lesados têm o direito de procurar a tutela do Estado, no sentido de reverterem a situação a seu favor.

Observamos que o que motiva um consumidor a procurar o Procon é justamente o descumprimento da lei pelo fornecedor de bens e serviços. Assim, sentindo-se lesado, o consumidor poderá recorrer não só ao Judiciário, mas também aos órgãos de defesa do consumidor, como é o caso do Procon, para garantir a tutela dos seus direitos.

Nas audiências de conciliação do Procon que compõem o objeto de análise deste trabalho, espera-se encontrar as formas através das quais os participantes recorrem ao seu conhecimento acerca da existência dos preceitos legais com o objetivo de conferir uma maior credibilidade aos seus argumentos.

Em outras palavras, observaremos em que situações os participantes demonstram o seu conhecimento da lei e utilizam-se deste mesmo conhecimento como fonte de evidência para os seus argumentos.

Além de os participantes de uma interação poderem invocar a existência e o conhecimento dos preceitos legais para justificarem a sua conduta, eles podem ainda invoca-lo para justificar a conduta que esperam da outra parte. É por conhecerem e saberem o que a lei determina que eles agem, que eles moldam a sua atitude. É por saber que a lei proíbe ou permite algo que eles fazem ou deixam de fazer, que podem cobrar o mesmo da outra parte.

2.6.2.2. Prova Documental

Numa relação de litígio, cabe às partes envolvidas prestar informações acerca dos fatos que deram causa ao conflito em questão. Essas afirmações quanto aos fatos, provenientes de ambas as partes, podem ou não corresponder à verdade. A resolução de uma controvérsia pelo juiz ou pelo mediador, no caso específico das audiências de conciliação, está relacionada à apresentação de provas que confirmem os fatos alegados. A prova é, portanto, o instrumento através do qual forma-se a convicção do julgador quanto à ocorrência ou não dos fatos alegados pelas partes.

Os meios de prova admitidos no direito brasileiro são diversos, conforme prevê o nosso Código de Processo Civil. Entretanto, no presente trabalho, nos interessa o estudo da prova documental, registro material de um fato ou acontecimento.

Conforme Rodrigues (2000):

Para conceituar a prova documental, não podemos perder de vista o próprio papel da prova: demonstrar a existência de fatos controvertidos da causa. Partindo da premissa teleológica da prova, não temos outra alternativa senão dizer que *documento*, palavra latina *documentum*, do verbo *doceo*, que significa *ensinar, mostrar, indicar*, é, na definição de

Carnelutti, “qualquer coisa que represente um fato”. (RODRIGUES, 2000, p. 200).

Podemos afirmar que a prova documental, num sentido amplo, é tudo aquilo que representa ou registra um fato no momento em que ele (o fato) ocorreu, ou seja, qualquer suporte que traga em si o registro de um fato. Por outro lado, quando se fala em prova documental em sentido estrito, trata-se especificamente de documentos escritos, em que há o registro de fatos em papel, através da palavra.

No presente trabalho, interessa-nos o estudo da prova documental em sentido estrito, já que iremos tratar especificamente da indicação de fontes de evidência através da arguição de documentos e contratos de adesão realizados entre as partes.

2.6.2.2.1. Contrato

O contrato, conforme Diniz (1999),

(...) é o acordo de duas ou mais vontades, na conformidade da ordem jurídica, destinado a estabelecer uma regulamentação de interesses entre as partes, com o escopo de adquirir, modificar ou extinguir relações jurídicas de natureza patrimonial. (DINIZ, 1999, p. 24).

O contrato é o instrumento através do qual as partes pactuam e regulam os seus interesses, instrumento este que deve ser cumprido por ambos os contraentes. O contrato faz lei entre as partes e seu conteúdo não pode ser alterado. Ele obriga,

ou vincula os contraentes à observância das regras pactuadas para que se alcance o objeto contratado.

Nas audiências de conciliação realizadas no PROCON, muitas vezes o que motiva o encontro dos participantes é o descumprimento ou ferimento da relação jurídica existente entre esses participantes.

Esta relação jurídica, na maioria das vezes, é criada e formalizada através de um contrato. Os direitos e obrigações tanto do falante quanto do ouvinte estão previstos contratualmente, uma vez que ambas as partes, a princípio, aceitaram as regras através da sua assinatura. Sendo assim, qualquer ato dos contratantes que venha a infringir o que foi pactuado é bastante para gerar uma reclamação, embora haja reclamações em que não há um contrato expresso.

Uma vez presentes na audiência de conciliação, qualquer alegação que façam relativa ao contrato e às suas cláusulas deve ser provada através da sua argüição.

2.6.2.3. Senso Comum

O senso comum é um conhecimento adquirido pelos homens através da experiência, da convivência em sociedade. É um saber que diz respeito à formação da realidade em que vivemos, saber este que inclui os hábitos, costumes, práticas, tradições, regras de conduta em sociedade, enfim, tudo aquilo de que carecemos para orientarmos nosso convívio em sociedade. É, portanto, uma forma de compreensão do mundo.

Pode-se afirmar que todos os homens possuem esse conhecimento advindo do senso comum. Isto porque se trata de um conhecimento adquirido natural e espontaneamente no nosso cotidiano, através das nossas relações com o outro e com o meio em que vivemos. O senso comum é um saber fundamental e universal numa dada comunidade, não podendo ser, portanto, negado ou questionado.

Conforme Reis (2005):

(...) a adoção de uma atitude epistemológica factual representa a reconstrução da informação a partir da ausência de interferência do conceptualizador, sendo a informação ou o conhecimento tipicamente construídos a partir do que se assume ser de conhecimento comum de determinada comunidade; ou seja, a informação é construída como conhecimento partilhado por todos. (REIS, 2005, p. 94).

A construção de evidência através do recurso ao conhecimento de senso comum torna-se eficaz tendo em vista essa característica inquestionável do senso comum. Uma vez que não se pode contestar, refutar ou ignorar o senso comum, também não poderemos contestar, refutar ou ignorar afirmações baseadas nele.

Considerando-se, ainda, a possibilidade de o saber construído através do senso comum variar conforme a sociedade, o grupo social e até mesmo o grupo profissional, selecionamos como relevantes para este estudo três conhecimentos de senso comum presentes no meio jurídico, quais sejam, as noções de que *quem paga mal paga duas vezes, vale o que está escrito e quem assina, lê*.

2.6.2.3.1. Quem paga mal paga duas vezes

É de conhecimento de todos, não apenas de juízes e advogados, o ditado segundo o qual “quem paga mal paga duas vezes” ou ainda, “quem paga mal paga dobrado”. O que se procura nas audiências em análise é a utilização, por parte dos participantes, deste saber de senso comum para a atribuição de credibilidade aos argumentos.

2.6.2.3.2. Vale o que está escrito

Segundo esse saber de senso comum, as pessoas que atuam como partes em um contrato devem respeitar as obrigações contraídas contratualmente. Em se tratando de um contrato realizado de forma expressa, ou escrita, cabe aos contraentes respeitar as regras que estejam presentes, expressamente, no contrato. Segundo este raciocínio, portanto, “vale o que está escrito”.

Nos estudos das audiências de conciliação pudemos identificar situações em que os participantes deixam clara a sua postura com relação ao senso comum: o que está escrito, o que foi assinado, ou seja, o contrato, deve ser respeitado.

2.6.2.3.3. Quem assina lê

Finalmente, o último caso em que o saber de senso comum é utilizado pelos participantes como fonte de evidência é quando se faz uso da noção segundo a qual deve-se ler um contrato antes de assina-lo, ou seja, *quem assina, lê*. Nesse sentido, o contratante não pode alegar o desconhecimento das cláusulas

contratuais, visto que sua obrigação, ao efetuar o contrato, era ter prévio conhecimento de suas regras.

2.6.2.4. Recorrer ao relatado/dito

Num discurso podemos encontrar o que Tannen (1989) denomina repetição sincrônica e repetição diacrônica. Esta última, que será útil em nossa pesquisa, consiste em repetir palavras de um discurso distante no tempo, o que geralmente é denominado *discurso relatado*. O discurso relatado pode assumir duas formas: 1) discurso direto, que pode ser verificado quando a elocução de alguém é enquadrada como diálogo da voz do outro; e 2) discurso indireto, que ocorre quando a fala de alguém é parafraseada pela voz do falante corrente.

Observamos que a fala do outro, quando inserida numa outra fala, mesmo quando citada de forma acurada, sofre inevitavelmente mudanças semânticas, o que significa dizer que o discurso reportado inevitavelmente será transformado no novo contexto em que foi inserido. Isto porque quando uma elocução é repetida por um falante corrente, para representar o que um outro falante disse, as palavras deixam de ser o que o outro disse, tendo sido apropriadas pelo falante que as está repetindo. Os diálogos numa conversa são, portanto, criativos: o discurso tido como relatado é criativamente construído pelo falante corrente.

Segundo Tannen (1989):

Quando um falante representa uma elocução com as palavras de outrem, o que resulta não é de forma alguma descrito como “fala reportada”. Ao contrário, é um diálogo construído. E a construção de um diálogo representa um movimento transformador ativo, criativo que expressa a relação não entre a parte citada e o tópico de fala, mas a relação entre a parte citada e a audiência a quem a citação é destinada. (TANNEN, 1989, p. 109).

Seguindo orientação de Tannen (1989), dada a natureza criativa do ato de transformar as palavras dos outros em nosso próprio discurso, nas interações em que uma cena é trazida para dentro da cena atual, os termos *fala relatada*, *discurso direto* ou *citação* devem ser substituídos por *diálogo construído*.

Assumindo, portanto, o ato de se recorrer à fala do outro como um processo de construção criativa do discurso, nos interessa neste trabalho observar de que maneira este recurso à fala relatada propicia a construção de fontes de evidência aos participantes das audiências de conciliação do Procon.

Conforme nos ensina Reis (2005:93)⁶, a adoção pelo falante de uma atitude epistemológica relatada indica que a informação por ele prestada advém da fala de uma terceira pessoa e tem como resultado ou produto o discurso relatado, ou discurso construído, conforme visto acima.

O falante, sabendo que suas asserções serão avaliadas e julgadas pelo ouvinte, poderá optar por garantir a sua veracidade através da citação da fala de um outro falante que possa garantir a credibilidade daquelas asserções. Desta forma,

⁶ A partir de estudos de Mushin (2001).

conforme lembra Du Bois (1986), torna-se importante observar quem está sendo citado.

Para Aristóteles⁷ esses falantes citados podem ser classificados da seguinte maneira: testemunhas recentes, interessadas no negócio em questão; testemunhas recentes desinteressadas e testemunhas antigas, como, por exemplo, os elaboradores da lei.

A citação, nas palavras de Du Bois (1986:332), “é explorada como uma ferramenta poderosa para a persuasão, na medida em que substitui o escrutínio de conhecimento, interesses, sinceridade e falibilidade do ouvinte por aqueles que são mais aptos a sustenta-lo”.

Portanto, a recorrência ao relato de uma outra pessoa justifica-se pela necessidade de o falante demonstrar para o seu interlocutor que, (1) apesar de não ter presenciado diretamente o fato que está a relatar, adquiriu o conhecimento de tal fato através de um terceiro que o vivenciou, produzindo, assim, evidência para o que está dizendo ou (2) trazer ao conhecimento do seu interlocutor o que fora dito por uma terceira pessoa, presente na situação ou evento anterior relacionado à origem da reclamação da qual ele (o interlocutor) não participou.

Ainda, conforme Reis (2005:94), o fato de o falante recorrer ao discurso relatado (ou construído) como fonte de evidência, faz com que ele se afaste da origem da informação, e, por consequência, o torna menos responsável por aquela informação que está prestando.

Na nossa análise dos dados, procuramos observar a forma através da qual os participantes das audiências fazem uso do relato de terceiros, ou seja, daquilo que

⁷*Retórica*, livro 1, capítulo 15, *Apud* Du Bois (1986).

lhes foi dito, para, através do discurso construído, fornecer evidências para suas informações.

2.6.2.5. Identidade de *expert*

Numa interação, a identidade de uma pessoa deve ser vista como sua demonstração ou atribuição de pertencimento a determinadas categorias de características. Cabe ao analista a tarefa de verificar quais identidades as pessoas usam de fato e quais características essas identidades parecem carregar e para qual finalidade elas são empregadas e isto se dá através de entendimentos demonstrados pelos próprios interactantes. O pertencimento a uma categoria é atribuído (e rejeitado), admitido (ou não), demonstrado (ou ignorado) localmente e em certos momentos, é feito como parte do trabalho interacional que constitui a vida das pessoas.

O desenrolar de uma audiência está diretamente condicionado ao conhecimento dos participantes a respeito da “imagem” do seu interlocutor. Em outras palavras, para que uma audiência se desenvolva, é preciso que os participantes tomem conhecimento das identidades um do outro. Segundo Kerbrat-Orecchioni (2001), a atribuição e o reconhecimento dessas identidades no decorrer da interação ocorre pela produção, pelo participante, de certos indícios da sua identidade e pela identificação desses indícios pelos outros participantes.

O ato de negociar identidades é, portanto, uma tarefa conjunta, realizada tanto pelo falante, que atribui a si mesmo uma determinada identidade, quanto pelo ouvinte, que, uma vez atribuída a identidade, pode aceita-la ou não. Neste trabalho, procuramos verificar em que medida a negociação de identidade pode ser efetuada como uma forma de atribuição de uma maior credibilidade aos argumentos dos participantes.

A negociação das identidades nas audiências de conciliação do Procon pode revelar-se como uma estratégia interacional cujo objetivo seja a atribuição de identidade de *expert* ao participante que, sendo detentor de conhecimentos relativos à causa, possui uma certa autoridade para opinar sobre o assunto, revelando-se, portanto, conhecedor da matéria.

O discurso do *expert* será utilizado pelo participante assim identificado como um recurso retórico ou argumentativo, podendo ser considerado aquele discurso em que aquilo que é dito e os seus significados são tidos como verdadeiros e confiáveis, não sendo, via de regra, passíveis de questionamento. Além disso, caracteriza-se por não apresentar espaço para que o seu receptor possa influenciar a voz do falante. Por se tratar, portanto, de um conhecimento geralmente inquestionável e proveniente de uma fonte de detentora do saber, o saber de *expert* atribui grande credibilidade à fala daquele que o utiliza.

A negociação da identidade de *expert* enquanto estratégia evidencial permite ao falante não só enfatizar, mas também atribuir credibilidade ao que está sendo dito. Desta maneira, o participante que, através da negociação, consegue que lhe

seja atribuída uma identidade de *expert*, poderá inserir em sua fala toda a credibilidade e confiança mencionados acima.

2.7. Evidencialidade no Direito Brasileiro:

2.7.1. Prova

Prova é o meio através do qual as partes atribuem veracidade ou procuram comprovar os fatos por elas alegados. É também o meio pelo qual torna-se possível ao juiz a formação do convencimento a respeito da ocorrência ou inoccorrência dos fatos controvertidos alegados pelas partes para, então, por fim ao litígio. Numa relação processual, portanto, provar é levar certeza ao juiz. Ao nos dedicarmos ao estudo da prova numa relação processual devemos ter em mente a sua importância enquanto um instrumento de busca da verdade e de aproximação da justiça com o jurisdicionado.

Aquele que vai a juízo deduzir uma pretensão deve indicar não apenas os fundamentos jurídicos, mas também os fatos que embasam o seu direito. Para que se possa exercer o direito de ação, é essencial que se demonstre os fatos sobre os quais se baseia a pretensão que se deduz judicialmente, já que é com a prova da ocorrência destes fatos que o juiz chegará a uma conclusão acerca da sua veracidade, o que possibilita uma decisão justa ao litígio.

2.7.2. O ônus da prova e sua inversão no Código de Defesa do Consumidor

A palavra *ônus*, de origem do latim, significa obrigação, dever, encargo. Sendo um encargo, quando descumprido pode acarretar prejuízos a quem deveria fazê-lo. Neste ponto, podemos levantar a seguinte indagação: a quem cabe o ônus da prova e o que deve ser por ele provado? É com base nesta indagação que o juiz irá aplicar as regras de distribuição do ônus da prova, resolvendo questões relativas à falta ou insuficiência de provas.

Sendo assim, no fim da demanda, se as provas trazidas ao processo pelas partes forem insuficientes para o convencimento do juiz, o julgamento dependerá de uma verificação, pelo magistrado, de qual das partes possuía o ônus da prova e dele não se desincumbiu, ou seja, qual das partes deixou de fornecer provas para as suas alegações: sendo o autor, a solução será no sentido da improcedência do pedido; sendo o réu, no sentido da procedência.

Mas quais provas autor e réu estão incumbidos de produzir no curso da relação jurídica processual? A resposta encontramos no artigo 333 do Código de Processo Civil que determina que compete ao autor a prova dos fatos constitutivos do seu direito e ao réu a prova dos fatos extintivos, modificativos e impeditivos do direito do autor.

Em outras palavras, cabe ao autor a prova dos fatos por ele alegados e que, por estarem subsumidos às hipóteses previstas em lei, são capazes de gerar a consequência jurídica por ele desejada. Havendo dúvida ou sendo insuficientes as

provas quanto ao fato constitutivo do direito do autor a solução será a improcedência do seu pedido.

Por outro lado, o réu, reconhecendo a existência do fato constitutivo do direito do autor, pode opor-lhe um outro, de caráter modificativo, extintivo ou impeditivo. Nesta hipótese, os fatos alegados pelo autor não necessitarão de prova, já que foram admitidos pelo réu. Este, por sua vez, passará a deter o ônus de provar aqueles fatos modificativos, extintivos ou impeditivos que alegou. O ônus da prova cabe, portanto, ao réu.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90) em seu artigo 6.º, inciso VIII, garante ao consumidor a facilitação da defesa de seus direitos através da inversão a seu favor do ônus da prova quando sua alegação for considerada verossímil ou quando ele for considerado hipossuficiente, segundo avaliação do juiz.

Esta norma de julgamento, exceção à regra segundo a qual cabe ao autor provar os fatos por ele alegados, deve ser aplicada pelo juiz visando o benefício do consumidor sempre que for constatada a falta ou insuficiência de provas.

Assim, presentes os requisitos legais, cabe ao juiz determinar a inversão do ônus da prova em favor do consumidor. Segundo Rodrigues (2000:187), “os requisitos da hipossuficiência e da verossimilhança das alegações do consumidor não precisam ser concorrentes para que seja possível a inversão do ônus da prova”.

Neste trabalho, no decorrer da análise dos dados, procuramos observar se há uma orientação dos mediadores em favor dos consumidores no sentido da inversão

do ônus da prova. Orientação porque, conforme visto acima, este favorecimento à defesa do consumidor é efetuado pelo juiz, no curso do processo, não sendo legalmente prevista a sua aplicação pelos mediadores das referidas audiências.

Desta forma, não cabe verificar se houve a inversão do ônus da prova nas audiências em análise, mas sim de que forma o conhecimento da possibilidade de inversão tanto pelos reclamantes, que seriam beneficiados com a medida, quanto aos reclamados, que passariam a ter este ônus processual, foi utilizado na produção/construção de evidência.

3. PRESSUPOSTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS

3.1. Metodologia de pesquisa interpretativista qualitativa de cunho etnográfico

O homem, através da linguagem, constrói o mundo em que vive, fazendo com que existam várias realidades: os atores sociais, através da linguagem, atribuem significados a si mesmos, às pessoas a sua volta e ao mundo em que vivem. Para que este mundo social exista, faz-se mister o uso da linguagem. Nesse sentido, as Ciências Sociais devem estudar as muitas vozes que compõem esse mundo interacional, levando sempre em consideração fatores como poder, ideologia, história e subjetividade. A pesquisa interpretativista deve sempre considerar a visão que os atores sociais têm do mundo real, uma vez que eles é que o constituem.

Em se tratando da metodologia, enquanto temos, na pesquisa positivista, a possibilidade de se tratar as variáveis do mundo social de forma estatística, na pesquisa interpretativista essas realidades são objeto de interpretação. O que interessa, assim, é o aspecto particular, qualitativo. Isto porque, para os interpretativistas, a padronização resulta numa distorção da realidade, que deixa de aparecer como um construto do homem, mas sim como resultado próprio processo investigativo. Preocupa-se, portanto, a pesquisa interpretativista, com a intersubjetividade, ou seja, com o resultado das inter-relações entre os indivíduos, seja construindo, modificando ou destruindo o mundo social.

A pesquisa qualitativa se configura como uma reação à forte tradição de pesquisa quantitativa nos estudos sociais. Esta oposição ao paradigma quantitativo

se justifica em razão de uma diferente concepção de sociedade: nos termos de Haguete (2005:20), “a sociedade é constituída de microprocessos que, em seu conjunto, configuram as estruturas maciças, aparentemente invariantes, atuando e conformando inexoravelmente a ação social individual”. Tem-se, então, a metodologia qualitativa como um recurso para aqueles que crêem na sociedade enquanto estrutura composta de forças de ação social individual e grupal.

Cabe à pesquisa qualitativa, portanto, descrever e analisar a atividade humana, ou seja, as interações sociais, local em que pessoas e coisas são criadas e ganham significados.

Os adeptos da pesquisa qualitativa defendem a superioridade desta sobre a pesquisa quantitativa, tanto por possibilitar uma verdadeira e densa compreensão de fenômenos de cunho social quanto pela impossibilidade da quantificação de dar conta dos fenômenos complexos e únicos.

O termo “qualitativo” abrange uma série de métodos de pesquisa, tais como a pesquisa etnográfica, a pesquisa participante, a pesquisa-ação, a história de vida, etc. Dentre os métodos de pesquisa qualitativa conhecidos, acreditamos que o etnográfico tem se mostrado como um dos mais importantes e adequados aos estudos da interação social.

Originada da sociologia e da antropologia, a pesquisa de cunho etnográfico caracteriza-se por uma perspectiva do ponto de vista dos participantes, ou seja, parte do princípio de que para se efetuar um estudo contextualizado, faz-se mister a observação da visão de contexto social dos participantes.

Há quatro questões fundamentais que, segundo Erickson (1986), citado em Moita Lopes (1994:334), devem servir de orientação para a pesquisa etnográfica: “1) o que está acontecendo no contexto sob investigação?; 2) como os eventos estão organizados?; 3) o que significam para os participantes? e 4) como podem ser comparados a outros em contextos diferentes?”. Em resumo, o que o investigador etnográfico pretende é entender o contexto social através da compreensão e do olhar dos próprios participantes.

Os estudos etnográficos, segundo Baszanger & Dodier (1997), são levados a cabo para satisfazer três exigências relacionadas ao estudo das atividades humanas. A primeira delas diz respeito à necessidade de uma abordagem empírica, em função da crença na impossibilidade de se deduzir o fenômeno estudado, sendo necessária, portanto, uma observação empírica.

A segunda exigência é a necessidade de o pesquisador estar aberto à impossibilidade de codificação de alguns dados, ou seja, estar aberto para descobrir os marcadores e ferramentas de que as pessoas se utilizam nas suas interações com o outro e com o mundo. Os marcadores significam representações do mundo ou expectativas normativas, mas também recursos lingüísticos e paralingüísticos revelados no contato com o meio. A abordagem de estudo etnográfica é uma abordagem híbrida, na qual o pesquisador está presente tanto como um coletor de dados, quanto como uma pessoa envolvida nas atividades direcionadas a outros objetivos.

Finalmente, deve haver uma preocupação com o embasamento dos fenômenos observados em campo. Para que um estudo seja caracterizado, ou se

torne etnográfico, é necessário que o pesquisador seja capaz de relacionar, com cautela, os fatos por ele observados às características específicas das condições contra as quais estes fatos ocorrem, os quais são ligados a contingências históricas e culturais.

Embora alguns possam considerar essa pesquisa como indutiva, por envolver uma cautelosa análise de dados, não devemos esquecer que os dados qualitativos, bem como outras descrições da realidade social, são construtos sociais, influenciados pelas assunções dos pesquisadores sobre realidade social e práticas metodológicas.

Conforme vemos em Duranti (1989), a etnografia da fala estuda o uso da linguagem como demonstrado na vida cotidiana de uma comunidade de fala particular. Seu método é a etnografia, aliada a técnicas desenvolvidas em outras áreas do saber, como a pragmática, a análise da conversa, a poética e a história. Para os etnógrafos da fala, o discurso é visto como o local principal para a (re)criação e a transmissão de padrões culturais de conhecimento e ação social.

A etnografia da fala estuda o que é cumprido através da fala e como a fala é relacionada a e construída por aspectos particulares da organização social e assunções, valores e crenças dos falantes sobre o mundo. Sua preocupação central é o significado da fala para falantes particulares em atividades sociais específicas.

A etnografia da fala estuda o que é feito pela e através da língua no sentido de 1) estabelecer, desafiar e recriar identidades e relações sociais; 2) explicar para os outros e para nós mesmos porque o mundo é da forma que é e o que deve ser feito

para muda-lo; 3) fornecer “frames” ou enquadres para eventos nos níveis sociais e individuais e 4) quebrar, ou sustentar, barreiras físicas, políticas e culturais.

O contexto, na análise lingüística formal, normalmente é invocado quando surgem dúvidas ou dificuldades com relação à interpretação ou aceitabilidade de certas expressões lingüísticas. O trabalho do etnógrafo é relacionar padrões de comportamento, incluindo a fala, ao seu contexto sócio-cultural.

A etnografia da fala tende a começar sua análise do comportamento de fala a partir do local de uso da fala, em vez de analisar um conjunto de normas particulares para um número particular de atores sociais. Parte, então, de uma assunção básica: o fato de o entendimento da forma e conteúdo da vida cotidiana nas suas várias manifestações implicar um entendimento das atividades sociais nas quais a fala acontece.

A contribuição da etnografia da fala é a discussão do papel da fala no moldar a vida das pessoas. Sem necessariamente rejeitar explicações formais ou estruturais sobre o uso da língua, a etnografia da fala é um elemento importante no estabelecimento de uma lingüística da práxis humana.

Acreditando na importância social e lingüística da pesquisa sociolingüística de cunho etnográfico e acreditando que uma mera descrição estrutural de formas lingüísticas mostra-se útil, mas nem sempre reveladora da habilidade da língua de funcionar em contexto, este trabalho orientar-se-á em direção às assunções básicas, métodos e definições da etnografia da fala, os quais serão de grande importância para a compreensão e análise dos dados de fala. Procuramos adotar, portanto, uma metodologia de pesquisa interpretativista, qualitativa etnográfica, por

acreditarmos ser esta a que mais se adequa aos estudos acerca da linguagem e, especialmente, da fala-em-interação.

3.2. Análise da Conversa Etnometodológica e Sociolingüística Interacional

A Lingüística Interacional, segundo Couper-Kuhlen & Selting (2001), pode ser vista como uma perspectiva sobre a estrutura e o uso da linguagem influenciada pelo habitat natural da linguagem na ordem interacional. Nesse sentido, não é apenas a gramática e a prosódia que nos levam a um estudo da língua a partir do ponto de vista linguístico-interacional, mas sim todos os aspectos da estrutura e uso da linguagem, tais como a fonética, a fonologia, a morfologia, a sintaxe, o léxico, a semântica e a pragmática, além da variação, aquisição, perda e desordem da linguagem.

As citadas autoras propõem um esboço mais detalhado de como deve se orientar um programa de pesquisa com base na lingüística interacional. Para tanto, ressaltam quatro passos importantes para se chegar a uma lingüística interacional genuína.

O primeiro deles é a aceitação da língua falada como objeto de investigação. Em seguida, a realização de influente trabalho na tradição funcional do discurso, que viabilizou o estabelecimento e a organização de uma perspectiva para o estudo da linguagem para a qual a forma lingüística era vista como algo “para fazer coisas com”. O terceiro passo é creditado à importância dos trabalhos realizados pelos analistas da conversa, destacando-se a introdução do termo “fala-em-interação”

para designar todos os tipos de troca de fala ocorrida naturalmente. Finalmente, a realização de estudos antropológico-linguísticos concernentes aos sistemas de troca de fala e às estratégias de discurso na comparação “trans-cultural”.

Observa-se, assim, que a lingüística interacional tem como meta um melhor entendimento de como as línguas são formadas pela interação e como as práticas interacionais são moldadas através de línguas específicas. Cabe ao lingüista interacional observar, com relação à linguagem, quais são os recursos lingüísticos usados para articular estruturas conversacionais e desempenhar funções interacionais, bem como que função interacional ou estrutura conversacional é promovida por formas lingüísticas particulares e quais são as maneiras de empregá-las.

Os estudos tradicionais em lingüística atribuem à competência a função de prover atributos para o desempenho. O que acontece na interação é visto como uma mera uma aplicação contextual e em tempo real de estruturas cuja formação é determinada fora de contexto pelo sistema lingüístico. Admite-se a possibilidade de se analisar a língua através da utilização de exemplos isolados de um processo interativo.

Sabemos, entretanto, que, numa conversa espontânea e natural, as elocuições surgem como produto de um processo de interação entre o falante e o ouvinte e, além disso, que eles constroem mutuamente seus turnos, sua participação na fala. Uma perspectiva interacional acerca da linguagem defende uma maior reflexão acerca das noções de competência e desempenho. Mais do que definir a língua como um sistema equilibrado e abstrato de elementos pré-estabelecidos e

combinados a outros nas sentenças da língua falada, a perspectiva interacional sugere que as formas e estruturas da língua devem ser adaptadas localmente às exigências da interação.

De acordo com Goodwin (1979), há duas formas através das quais o processo colaborativo de construção do turno pode levar a uma modificação da elocução⁸: (1) o falante pode reconstruir o significado da sua sentença enquanto a produz a fim de manter a sua propriedade ao recipiente ou (2) tanto o tamanho quanto o significado da elocução construída num turno de fala podem surgir como produto de um processo dinâmico de interação entre falante e ouvinte.

Sendo os procedimentos utilizados para construir as elocuições interativos, a constituição de uma elocução que é produzida em um turno de fala particular é determinada por um processo de interação entre falantes e ouvintes. O trabalho cooperativo/colaborativo na construção do turno modifica a estrutura que surge da sentença, adicionando, retirando e modificando seu significado.

Aquilo que tem sido tradicionalmente considerado pelos lingüistas como *sentença* tem se mostrado como algo extremamente sensível à recepção do ouvinte na interação face-a-face. Assim, quando a receptividade é incerta, ou quando ela muda no processo de uma fala, o falante adapta uma nova produção da sentença naquela situação, o que nos mostra o fato de a sentença ser um produto tanto do falante quanto do ouvinte.

⁸ Segundo Goodwin (1979), na lingüística faz-se uma distinção entre elocuições e sentenças. Acredita-se que as sentenças nunca ocorrem na fala, enquanto que as elocuições nunca se constituem de sentenças, mas sim de um ou mais segmentos de fala que podem ser postos em correlação com a sentença gerada pela gramática.

Considerando-se, ainda, os ensinamentos de Clark (2000), para quem o uso da linguagem é uma forma de ação conjunta, sendo a conversa um exemplo por excelência de atividade conjunta, observamos que os participantes de uma conversa face a face devem agir de forma coordenada, ouvindo e interpretando as falas um do outro. As produções lingüísticas não podem mais ser consideradas como o produto de um só falante, uma vez que as estruturas lingüísticas emergem da e durante a interação, sendo sensíveis ao contexto.

A Análise da Conversa Etnometodológica (doravante ACe) preocupa-se em descobrir como se dá a organização da fala a partir da perspectiva de como os participantes demonstram uns para os outros a sua compreensão do que está acontecendo no curso da interação. Quando se fala no estudo da fala-em-interação, devemos ter em mente a idéia de que a estrutura gramatical se adapta, de certa forma, a contingências de natureza interacional. A forma como se organizam os elementos formadores de uma conversa constitui um dos lugares a partir do qual a relação entre organização da linguagem e da interação deve ser investigada.

Dentre principais preocupações da ACe destacam-se a análise da ação e interação humana, através de uma abordagem essencialmente empírica. Seu objeto de estudo, portanto, são as ações sociais seqüencialmente organizadas e realizadas pelos agentes sociais.

Investigam-se os métodos através dos quais os agentes sociais administram suas tarefas interacionais, sendo as pistas de sua orientação retiradas do seu comportamento cotidiano. Em outras palavras, todo o material a ser objeto de investigação pelos analistas da conversa é oriundo das próprias interações dos

falantes. Segundo Heritage (1999:371), “o objetivo central da análise da conversação é desvendar as competências sociais que subjazem à interação, ou seja, os procedimentos e as expectativas pelos quais a interação é produzida e compreendida”.

Nesse sentido, torna-se evidente o uso, pelos analistas da conversa, de uma metodologia de estudo naturalista, em que o foco são as ações e suas peculiaridades da forma como naturalmente ocorrem, ou seja, sem que haja qualquer tipo de interferência por parte do investigador. Isto possibilita ao pesquisador o acesso a todos os detalhes da interação, alcançando uma descrição formal de todas as peculiaridades da fala.

Em seus estudos, os analistas da conversa voltam-se principalmente para as interações cotidianas, acreditando ser esta conversa ordinária e mundana a que serviria de base para a realização de outros tipos de interação, como é o caso dos contextos de fala institucional como entrevistas, debates, reuniões de negócios, julgamentos, dentre outros. Entretanto, estudos mais recentes têm voltado sua atenção para tais cenários institucionais, mantendo-se, nas análises, os conceitos basilares, técnicas e princípios da Análise da Conversa Etnometodológica.

Quando se propõe uma ACe, o que se tem em vista é uma concepção de linguagem como construto social. A conversa passa então a ser vista como constituidora do mundo social, como o ponto essencial da experiência social, razão pela qual tornou-se o gênero básico de linguagem utilizados pelos seres humanos em suas relações.

Uma outra questão bastante peculiar da ACe é a visão que se adota sobre o ator social: não se trata de um simples reproduzidor de normas de comportamento, e sim de um agente, alguém que atua no mundo para construir o mundo em que interage, em que vive.

Para Pomerantz & Fehr (1997), a ACe trata o comportamento diário dos indivíduos como algo sensível e portador de sentido. O seu objetivo é explicar os métodos compartilhados pelos os interactantes na produção e reconhecimento de suas próprias condutas e também as dos outros.

Para a ACe, conforme nos ensina Duranti (1989), a relevância das características contextuais deve ser usada pelo analista apenas quando os participantes eles mesmos explicitamente evocam essas características. Por outro lado, as noções de fala um por vez, falante corrente, recipiente, são tidas como sempre relevantes. A ACe compartilha com a etnografia da fala a preocupação com o ponto de vista ou orientação dos participantes. O que pode variar são os métodos para se alcançar a perspectiva dos falantes: para a ACe, o que é encontrado na interação é a única fonte de conhecimento legítima para se inferir a preocupação dos participantes, enquanto que para a etnografia da fala, alguns aspectos da identidade social dos falantes, bem como seu passado são importantes.

Ainda segundo Hutchby & Woofit (1998), a ACe não se preocupa somente em descrever padrões. Há também um interesse sociológico nas funções social e interacionais do fenômeno conversacional. Duas questões centrais da ACe são: a. *qual trabalho interacional está sendo mediado ou realizado através do uso de*

padrões seqüenciais? b. como os participantes demonstram sua orientação para este negócio interacional?

É importante observar que na ACe, geralmente, a análise é realmente feita caso a caso. Cada exemplo nos dados é tratado de forma particular, observando-se suas peculiaridades e características gerais. As regularidades na fala podem então ser descritas se nós construirmos uma explicação que é mais geral, enquanto prestamos mais atenção às particularidades.

Conforme ensinamentos de Hutchby & Woofit (1998), os analistas relutam em tratar a quantificação como seu maior objetivo, ou mesmo como um estágio preliminar de análise. Os analistas da conversa, apesar de desenvolverem um trabalho com categorias e classificação de trechos de dados, o fazem de maneira diversa das abordagens quantitativas.

Os analistas da conversa usam conjuntos para revelar padrões sistemáticos da fala-em-interação em diferentes contextos e envolvendo participantes variados. Mas este objetivo é sustentado por um reconhecimento de que enquanto deve haver regularidade entre os casos, cada caso é único. A ACe evita, assim, tratar fenômenos da fala-em-interação como variáveis estatísticas. Numa base caso a caso, as competências sistemáticas dos participantes na fala-em-interação consistem em entender as ações um do outro e gerar respostas interacionalmente apropriadas.

Nas palavras de Heritage (1999):

A análise da conversação evoluiu para um poderoso e produtivo campo de estudos que se tem mostrado influente tanto dentro quanto fora da

sociologia. Sua contribuição para a ciência social já está sendo substancial não só na análise da ação e no desenvolvimento de novas técnicas metodológicas como também na elevação do nível geral de sensibilidade e consciência sociológica no que concerne à organização minuciosa da conduta social. (HERITAGE, 1999, p. 376).

Igualmente ancorada na pesquisa qualitativa interpretativista, a Sociolingüística Interacional defende o estudo do uso da língua em interação. Os sociolingüistas interacionais preocupam-se com o que está acontecendo no aqui e agora da interação. A interação face a face é vista, portanto, como local de construção do significado social, sendo de interesse tanto lingüístico quanto sociológico. O significado é tido como situado e ocorre no momento em que os interactantes elaboram suas mensagens, ou seja, no momento em que definem o que está se passando no momento da interação.

Uma noção de grande importância para os estudos em questão é a noção de contexto, introduzida por Gumperz, segundo o qual, a linguagem diária tem que ser “orquestrada” pelos seus usuários. Esta atividade, de forma geral, envolve uma observação, dos participantes, da atividade em que estão envolvidos; de como se sentem ao desempenhar a atividade; do tópico; do seu papel e também o do outro; da relação social entre eles; da relação entre o falante e a informação e do status da interação em foco.

Um outro conceito de suma relevância introduzido por Gumperz aos estudos da Sociolingüística Interacional é o de *pistas de contextualização*. Em seus estudos, Gumperz mostra como essas pistas podem interferir no sentido de uma mensagem:

elas sinalizam a definição implícita do falante acerca da situação e como o conteúdo proposicional da fala deve ser entendido.

Conforme nos lembra Schiffrin (1994), na sociolinguística de comunicação interpessoal de Gumperz a questão chave é uma visão de língua como um sistema de símbolos construído social e culturalmente e que é usado de forma (1) a refletir significados sociais de nível macro, como a identidade de grupos, as diferenças de status, e (2) a criar significados sociais de nível micro, como o que se está fazendo e falando no momento da interação.

A maneira como usamos a língua não apenas reflete nossa identidade de grupo, mas também fornece índices de quem somos, o que queremos comunicar e como sabemos a maneira de fazê-lo, habilidade esta que faz parte de nossa competência comunicativa.

Outro trabalho de grande contribuição para a formação de uma Sociolinguística interacional foi o realizado por Erving Goffman. Conforme Ribeiro & Garcez (2002), é Goffman quem chama atenção para o estudo da situação social na interação face a face. Segundo Goffman, devemos estudar a relação língua e sociedade a partir de dados de fala em contextos específicos. Para ele, o pesquisador deve se voltar para o cenário ou situação social, local em que todos os sentimentos dos indivíduos estão expostos, presentes e acessíveis, o que torna fácil, o monitoramento pelo pesquisador.

Com relação à fala, Goffman (1964) a caracteriza como sendo “socialmente organizada, não apenas em termos de quem fala para quem em que língua, mas também como um pequeno sistema de ações face a face que são mutuamente

ratificadas e ritualmente governadas, em suma, um encontro social” (*apud* Ribeiro & Garcez (2002:19)).

Conforme Ribeiro & Garcez (2002), Goffman introduziu dois conceitos fundamentais para o estudo da linguagem em uso: a noção de *enquadre*, em 1974, e, posteriormente, a de *footing*, em 1979, como um desdobramento da primeira.

A função do *enquadre* é situar a metagem contida em todo o enunciado, indicando a forma como sinalizamos o que dizemos ou fazemos, ou a forma como interpretamos aquilo que é dito ou feito. Isto significa que “o *enquadre* formula a metagem a partir da qual situamos o sentido implícito da mensagem enquanto ação” (Ribeiro & Garcez, 2002:107). Já o *footing* “representa o alinhamento, a postura, a posição, a projeção do ‘eu’ de um participante na sua relação com o outro, consigo próprio e com o discurso em construção” (Ribeiro & Garcez, 2002:107).

Os estudos de Goffman enfatizam contextos em que a língua é utilizada: situações, ocasiões, encontros, têm formas e significados que são parcialmente criados e/ou sustentados pela língua. De forma semelhante, a língua é padronizada de forma a refletir aqueles contextos em uso.

Em outras palavras, língua e contexto se co-constituem: a língua contextualiza e é contextualizada, de forma tal que não apenas funcione em contexto, mas também forme e forneça contexto. Um contexto particular é a interação social. Língua, cultura e sociedade são baseadas na interação: elas exercem uma relação reflexiva com o *self*, o outro e a relação entre *self* e outro, e é dessa relação mútua que o discurso é criado.

Tomando como ponto de partida as idéias de John Gumperz e Erving Goffman, os estudiosos da Sociolinguística Interacional realizam, portanto, uma abordagem do discurso focada no significado situado. Assim, o discurso é visto como uma interação social em que a construção e negociação do significado são facilitadas pelo uso da língua.

Na visão de Gumperz, usamos a língua a fim de indicar quem somos e o que queremos com a comunicação. A língua é, portanto, um sistema social e culturalmente construído que tanto reflete e cria os significados macro e micro-sociais. Goffman, por sua vez, complementa os estudos de Gumperz acerca do conhecimento situado, do *self*, do contexto social, na medida em que fornece um *framework* sociológico para a descrição e compreensão da forma e do significado de contextos sociais e interpessoais necessários à compreensão e interpretação do significado.

Partindo de uma perspectiva interacional e filiando-nos às orientações teóricas da Análise da Conversa Etnometodológica e da Sociolinguística Interacional, neste estudo iremos trabalhar com a evidencialidade como sendo um fenômeno co-construído e negociado nos contextos de fala-em-interação no PROCON. Pensaremos a evidencialidade como uma estratégia discursivo-interacional a que os participantes recorrem a fim de construírem, conjuntamente, a situação social e também jurídica em que estão envolvidos, expondo suas teses e argumentações e procurando defender os seus direitos.

Esta perspectiva interacional de estudo justifica-se pela ausência de estudos que analisem as atitudes de co-construção e negociação de falantes e ouvintes nas

conversas cotidianas, já que os estudos em evidencialidade, em sua maioria, voltam seu olhar para a perspectiva do falante apenas, deixando de atribuir a responsabilidade pela sua construção a ambos os participantes. Para que possamos exercer este olhar interacional sobre o fenômeno da evidencialidade, os conceitos de co-construção e negociação serão de suma importância.

O termo co-construção refere-se intimamente à constituição e interpretação de interações sociais histórica e culturalmente situadas. Seguindo a idéia de Bakhtin (1973), para quem a comunicação humana é o produto de diálogos entre os interlocutores, Jacoby & Ochs (1995:173) definem a co-construção como sendo “a criação conjunta (*joint creation*) de uma forma, interpretação, posição (*stance*), ação, atividade, identidade, instituição, capacidade, ideologia, emoção ou outras realidades culturalmente significativas”.

Quando falamos em co-construção, lidamos com a noção de que a construção do significado, do contexto, da atividade e da identidade é fundamentalmente de base interacional. Isto quer dizer que, (1) é através da interação social que a cognição, a competência lingüística, o conhecimento pragmático e cultural são tornados relevantes para a comunicação e (2) é através da participação espontânea nos eventos interacionais que esses construtos e potencialidades são trazidos para lidar com a construção e a negociação da realidade social e relações sociais. Assumir a postura de que tudo é co-construído e negociado na interação é acreditar que os participantes de um encontro de fala não são seres passivos que obedecem a regras ou convenções lingüístico-discursivas.

O evento interacional pode ser interpretado como algo que os interactantes constantemente monitoram e determinam: cada fala dos participantes corresponde a uma resposta subsequente e cada momento interacional é um espaço único para que os interlocutores processem e respondam ao fluxo dos momentos interacionais aos quais estão expostos. É desta forma que os participantes de uma interação dão forma lingüística às suas elocuições, construindo conjuntamente as suas relações e a ordem social.

É importante ressaltar, conforme lembram Jacoby & Ochs (1995), que a co-construção não implica, necessariamente, numa interação afiliativa ou de suporte por parte dos participantes. Nos contextos de disputa, como é o caso das audiências de conciliação do PROCON, a co-construção não deixa de ocorrer, mesmo que seja claro o desacordo e a disputa de interesses entre os participantes.

Uma outra noção que se mostra de grande relevância para o estudo da evidencialidade a partir de um olhar interacional é a noção de negociação. Considerando-se que a conversa espontânea caracteriza-se pela sucessão de incidentes, desacordos e acordos mantidos pelos participantes, podemos afirmar que é através da negociação que, numa ação conjunta e cooperativa, falantes e ouvintes conferem sentido e coerência à interação.

Nesse sentido, conforme nos mostra Kerbrat-Orecchioni (2001), sendo a conversa um texto coletivo, para que possa ser construída pelos participantes, é preciso que haja entre eles um certo acordo quanto às regras que irão governar o encontro conversacional. Este acordo geralmente é espontâneo, em razão do conhecimento partilhado existente entre os participantes, mas há situações em que

as regras conversacionais mostram-se imprecisas, obscuras e pouco coercitivas, como ocorre nas situações de conflito.

Segundo Kerbrat-Orecchioni (2001):

Assim, os diferentes participantes podem inclusive ter objetivos e interesses divergentes, o que vai provocar entre eles certas discordâncias quanto ao desenrolar da troca. Nesse caso, se desejarem que a interação decorra de maneira relativamente harmoniosa, deverão *ajustar* suas concepções e comportamentos mútuos, isto é, *negociar* o desacordo a fim de neutraliza-lo.

Seguindo os estudos em Análise da Conversa, utilizaremos o termo *negociação* num sentido metafórico, designando, conforme vemos em Silveira (2005), “um processo (de negociação) momento-a-momento, gerenciado localmente, que conduz a um acordo implícito ou tácito, sendo encaixada em outras atividades, podendo também ser denominada de ‘atividade de negociação’⁹”.

Neste trabalho, observaremos de que maneira funcionam as negociações interacionais nas audiências de conciliação do Procon com o objetivo de produção de fontes de evidências. Como orientação, seguiremos os estudos de Kerbrat-Orecchioni (2001), segundo as quais, numa interação conversacional podemos encontrar tipos de negociação, como (1) a *negociação em torno de um signo*; (2) a *negociação em torno de uma opinião*; (3) a *negociação em torno no tipo de interação* e (4) a *negociação dos lugares interacionais*.

⁹ Firth, 1995, Salles, 2003, citados em Silveira (2005).

Desta forma, estudaremos de que maneira as negociações (nos seus variados tipos) são postas em prática pelos participantes das audiências com a finalidade de fornecer/refutar as fontes de evidência.

3.3. O trabalho com dados de interação oral

Filiando-se aos pressupostos teóricos da Análise da Conversa Etnometodológica, bem como aos da Sociolinguística Interacional, este trabalho parte da análise e observação de dados de interação oral para então chegar a uma teorização. Seguindo os ensinamentos de Sacks (1984), acreditamos que é através de um olhar atento para o mundo que podemos encontrar coisas que não poderíamos afirmar, pela nossa imaginação.

Os dados de interação oral são o material adequado para observarmos o comportamento dos indivíduos em sociedade e chegarmos nas ações executadas. A atividade de transcrição dos dados é uma atividade de análise e representação. Considerando-se que, a cada nova audição, novos fenômenos podem ser percebidos, uma transcrição não pode nunca ser considerada como um produto final, pronto e acabado.

O modelo de transcrição adotado pela Análise da Conversa leva em consideração o fato de que a fala-em-interação é algo central na organização das atividades humanas e da vida social. Para o estudo da fala-em-interação, utilizamos como dados para nossa pesquisa transcrições de eventos de fala reais, extraídos de audiências de conciliação realizadas no Procon e no Juizado.

Os dados de fala analisados neste trabalho foram gravados em fita K7 e transcritos conforme o modelo descrito por Gail Jefferson¹⁰ (*in* Sacks, Schegloff & Jefferson, 1974), por alunos bolsistas de projeto de pesquisa coordenado pela Professora Doutora Sonia Bittencourt Silveira na Universidade Federal de Juiz de Fora. A fim de que se mantivesse a privacidade e se evitasse a exposição desnecessária das pessoas envolvidas nas reclamações e audiências de conciliação, seus nomes, assim como os nomes das empresas, endereços e as demais formas de identificação foram modificados.

3.4. Cenários institucionais de pesquisa

Neste item faremos uma breve exposição acerca dos dois cenários institucionais nos quais ocorreram as audiências de conciliação analisadas neste trabalho: o Procon e os Juizados Especiais Cíveis.

3.4.1. Procon

Órgão que faz parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, o Procon é um órgão de natureza administrativa que atua no registro de reclamações relacionadas às relações de consumo, visando a assistência e defesa do consumidor. Procura, portanto, atuar no sentido de manter o equilíbrio e a harmonia nas relações de consumo.

¹⁰ Em anexo.

Na cidade de Juiz de Fora, a lei municipal n.º 9.184/97 criou o Sistema Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor, sendo o Procon – Departamento Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Juiz de Fora – um de seus órgãos. Dentre as atribuições do Procon, destaca-se a de “funcionar, no procedimento administrativo, como instância de instrução e julgamento”, segundo o art. 8.º da referida lei municipal.

Procurado pelo consumidor diante de uma reclamação, o Procon procede da seguinte maneira: 1) realiza um cadastro do consumidor, contendo as razões da reclamação, bem como o tipo de reparação que se espera do fornecedor de bens e serviços; 2) informa ao fornecedor de bens e serviços o teor da reclamação e fixa um prazo para a apresentação de resposta; 3) não havendo uma solução por parte do fornecedor, as partes são convocadas para uma audiência de conciliação na presença de um ou dois mediadores (um(a) estagiário(a) do curso de direito e um(a) advogado(a)). Observamos que este procedimento adotado pelo Procon é legitimado pelo art. 8.º, citado anteriormente.

As audiências de conciliação caracterizam a interação como um evento de fala institucional em que os participantes procuram expor e defender seus argumentos. Esta fala institucional caracteriza-se por ser conflituosa, posto que os interactantes possuem diferentes pontos de vista com relação ao que está sendo discutido. Durante o transcorrer da audiência, os mediadores buscam evitar maiores conflitos entre as partes para que possam chegar a uma solução pacífica, sem prejuízos às partes, que é o acordo. Caso este acordo não seja possível, as partes são

encaminhadas para os Juizados Especiais Cíveis, outro cenário institucional desta nossa pesquisa e sobre o qual falaremos a seguir.

3.4.2. Juizados Especiais Cíveis

Criados pela lei n.º 9.099/95¹¹, os Juizados Especiais Cíveis foram a maneira encontrada por nossos juristas e legisladores para atribuir ao rito processual uma maior celeridade, principalmente através da propositura de acordo às partes, garantindo uma solução definitiva para o litígio e possibilitando a satisfação das partes sem que nenhuma delas possa sentir-se vencida. Para que possamos obter um maior entendimento do que sejam estes Juizados Especiais, passaremos a analisar alguns de seus artigos.

Primeiramente, no que se refere à condução do processo pelos juízes, temos a consagração dos princípios da oralidade, da simplicidade, da informalidade, da economia processual e da celeridade, além da busca constante pela conciliação ou pela transação. É o que podemos ver após a leitura do referido artigo: “o processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação”.

Em outras palavras, o que prega este artigo é o fato de as partes terem a possibilidade de debater e dialogar a respeito dos seus direitos e obrigações, procurando chegar a uma conclusão satisfatória para ambas; a extinção de ritos e

¹¹ A Lei 9.099/95 também criou, além dos Juizados Especiais Cíveis, os Juizados Especiais Criminais.

formalidades processuais desnecessárias, possibilitando um desfecho mais acelerado e simples aos casos; a procura por uma maior rapidez dos atos processuais, bem como pela realização do máximo de atos possível numa mesma audiência.

Além dos princípios vistos acima, outra grande inovação da lei 9.099/95, em seu art. 9.º, foi a facilitação do acesso à Justiça através da possibilidade de se comparecer às audiências acompanhado ou não de um advogado: “as causas de valor até vinte salários mínimos, as partes comparecerão pessoalmente, podendo ser assistidas por advogado; nas de valor superior, a assistência é obrigatória”. Desta forma, o fato de não poder contratar os serviços de um advogado não obsta que o indivíduo recorra ao Juizado especial.

Finalmente, outra importante característica do rito processual dos Juizados Especiais é a designação de audiência de conciliação no início do litígio. Tal norma está prevista no art. 16.º da lei 9.099/95: “registrado o pedido, independentemente de distribuição e autuação, a Secretaria do Juizado designará a sessão de conciliação, a realizar-se no prazo de quinze dias”. Por este artigo ficam mais uma vez demonstradas: 1) a preocupação com a celeridade, com a solução rápida da lide, já que a audiência de conciliação é agendada pela secretaria, antes mesmo que o juiz tenha acesso aos autos do processo e 2) a importância dada à realização da audiência de conciliação, resolvendo-se a questão através de uma decisão satisfatória para ambas as partes.

Esta audiência de conciliação normalmente é realizada com a presença das partes envolvidas, ou seja, dos reclamantes e reclamados, bem como de um(a)

mediador(a), normalmente um estagiário de direito. Caso as partes não decidam pela solução do litígio através da realização de um acordo, elas podem optar pelo juízo arbitral, conforme podemos observar no art. 21 da lei 9.099/95. Não havendo a instituição de juízo arbitral, será designada data para a realização de audiência de instrução e julgamento, ocasião em que, conforme o art. 28 da referida lei, “serão ouvidas as partes, colhida a prova e, em seguida, proferida a sentença”.

3.5. Material lingüístico analisado

Neste item, faremos considerações acerca das três audiências de conciliação utilizadas como objeto de estudo neste trabalho: “Saudeplan” e “Banco Sul”, realizadas no Procon e “Banco Green”, realizada no Juizado Especial Cível.

3.5.1. Audiência “Saudeplan”

A audiência de conciliação denominada Saudeplan foi originada por uma reclamação do consumidor João, segundo o qual estaria sendo cobrado indevidamente por um débito referente a prestações em atraso originadas por um contrato de plano de saúde. João alega que o débito não é devido em razão de ter sido feita a rescisão do contrato do plano de saúde, verbalmente, na agência da empresa. Maria, advogada da empresa Saudeplan, justifica a cobrança em razão do fato de o contrato não ter sido rescindido, uma vez que tal rescisão só é admitida na forma escrita.

Na audiência de conciliação realizada no Procon, as partes discutem sobre a realização ou não da rescisão contratual, ou seja, sobre a legitimidade de uma possível rescisão contratual verbal. No final da audiência, as partes chegam a um acordo e Maria compromete-se a providenciar a extinção da cobrança. Os participantes desta audiência são João, o reclamante; Maria, advogada da Saudeplan, Paulo, o mediador 1 e Fábio, o mediador 2.

3.5.2. Audiência “Banco Sul”

A audiência de conciliação denominada Banco Sul foi originada por uma reclamação do consumidor, denominado Lucas, segundo a qual ele teria sido forçado pela empresa Banco Sul a adquirir um seguro de vida para que seu pedido de empréstimo fosse concedido pela citada empresa. Esta prática, conhecida no meio jurídico como venda casada, é considerada abusiva e vetada pelo direito brasileiro. O representante legal da empresa, denominado Rui, comporta-se no sentido de evitar desacordos com o consumidor e o final da audiência é marcado pelo acordo a que chegam as partes, satisfazendo-se os direitos do consumidor. Os participantes desta audiência são Lucas, o reclamante; Rui, gerente do Banco Sul e Ana, a mediadora.

3.5.3. Audiência “Banco Green”

A audiência de conciliação denominada Banco Green foi originada por uma reclamação da consumidora Ana em razão de estar sendo cobrada por um saque em terminal 24 horas o qual alega não ter feito. A cobrança não foi paga pela reclamante e no momento da audiência os juros estavam já exorbitantes. Os representantes da empresa, o gerente Ivo e a advogada Carla não aceitam a alegação de Ana de que não teria efetuado o saque. As partes efetuaram um primeiro encontro no Procon, não tendo chegado a um acordo.

Naquela ocasião, o preposto do banco comprometeu-se a restituir parte do valor sacado da conta da reclamante até que fossem verificadas e providenciadas pelo banco elementos que pudessem provar se ela de fato realizara os saques. Foi agendada uma nova audiência de conciliação, mas as partes novamente não chegaram a um acordo, tendo sido aconselhadas a procurar a solução do litígio no Juizado Especial Cível.

Encaminhadas ao Juizado Especial, numa primeira audiência foi proposta a conciliação, mas as partes optaram por não realizarem um acordo, tendo sido agendada a audiência de instrução e julgamento. A solução do caso se deu através de uma proposta de acordo feita pelo banco e aceita pela consumidora.

Os participantes desta audiência são Ana, a reclamante; sua mãe Joana; Ivo, gerente do banco; Carla, advogada do banco e Eva, a mediadora.

4. ANÁLISE DE DADOS

Neste capítulo serão estudadas as falas geradas nas três audiências mencionadas no item 3.5 (“Saudeplan”, “Banco Sul” e “Banco Green”), objetivando identificar e analisar as estratégias discursivo-interacionais a que recorrem os participantes no decorrer da interação conversacional com o objetivo de fornecer evidências para os seus argumentos. Isto será feito a partir dos raciocínios e fontes de evidência mencionados no item 2.6: o raciocínio por silogismo (construção *se a, então b* e utilização de entimemas); o raciocínio por analogia; a prova documental (na forma dos contratos); o conhecimento de senso comum, o relatado ou dito; a lei e a identidade de *expert*.

4.1. Tipos de Raciocínio

Nos exemplos abaixo, iremos observar a ocorrência dos raciocínios por silogismo, ora o silogismo propriamente dito, através da construção *se a, então b*, ora o entimema, bem como do raciocínio por analogia.

4.1.1. Raciocínio por silogismo: o entimema e a construção *se a, então b*

Durante a análise da utilização do raciocínio por silogismo como fonte de evidência observamos que este tipo de raciocínio pode ser construído por reclamante, reclamados e mediadores através da utilização da expressão *se a,*

então b, estando as premissas presentes 1) na fala de um mesmo participante ou 2) na fala de mais de um participante, como ouvinte e falante, por exemplo. Observamos, ainda, que na utilização de entimemas os participantes também se utilizaram da construção *se a, então b*.

O excerto (1) traz um caso de raciocínio por silogismo na audiência Saudeplan, feito pela reclamada Maria:

Excerto (1) Saudeplan:

24 João é. só que eu não tive acesso ao contrato, eu assinei uma
25 cláusula.=
26 Maria =se o senhor ()
27 João como documento de adesão.
28 Maria sim. é- o senhor teve a- é- o senhor fez uma adesão. porque os
29 contratos, eles têm várias modalidades. os contratos
30 bilaterais e quando é um contrato com uma empresa, prá evitar,
31 uma economia processual até. prá evitar que seja, que seja
32 elaborado vários contratos, então faz um contrato original e os
33 outros são adesão. Então acontece o seguinte: se o senhor teve
34 o trabalho de fazer o de, de, de assinar uma adesão,
35 conseqüentemente o senhor teria que ter o trabalho também de
36 assinar uma rescisão, não é?=
37 João =mas se eu não tive acesso ao- ao- ao contrato?
38 Maria nã::o mas o senhor apenas, o senhor não, mas o senhor assinou
39 o termo de adesão.

Neste primeiro exemplo, que se passa logo no início da audiência, João e Maria, a advogada, iniciam a discussão acerca da adesão ao plano de saúde através da assinatura de um contrato. João, nas linhas 24 e 25, afirma não ter tido acesso aos termos do contrato e, por esta razão, acredita estar isento das responsabilidades contratuais (*é. só que eu não tive acesso ao contrato, eu assinei uma cláusula.=*). A partir da observação da fala de João, podemos observar, desde já, a sua interpretação quanto ao que seria um contrato e o que seria uma cláusula:

contrato e cláusula são coisas distintas e ele não teve acesso ao primeiro, apenas à segunda.

A advogada, nas linhas 28 a 36 explica como se dá o procedimento contratual, afirmando, nas linhas 30 a 33, que, por uma questão de economia, é emitida apenas uma via do contrato, sendo os demais termos de adesão (*os contratos bilaterais e quando é um contrato com uma empresa, prá evitar, uma economia processual até. prá evitar que seja, que seja elaborado vários contratos, então faz um contrato original e os outros são adesão.*). Fica claro, neste trecho, que Maria identificou o problema de interpretação de João quanto à definição de contrato. Em sua fala, ela esclarece que o que ele denomina “cláusula” faz parte de um contrato de adesão, contrato este que foi aceito por ele no ato de firmar assinatura.

Nas linhas 33 e 34, a advogada utiliza-se do raciocínio *se a, então b* como evidência para sustentar o seu ponto de vista segundo o qual se João efetuou um contrato por escrito, a sua rescisão também deverá ser feita por escrito (*se o senhor teve o trabalho de fazer o de, de, de assinar uma adesão, conseqüentemente o senhor teria que ter o trabalho também de assinar uma rescisão, não é?=>*).

Como fonte de evidência, a advogada faz uso da seguinte regra de senso comum: vale o que está escrito. Assim, se foi firmado um contrato por escrito, certamente a sua rescisão dar-se-ia da mesma maneira.

O reclamante João parece compreender o posicionamento da advogada, mas procura contradizê-lo, afirmando que não teve acesso ao contrato, desconhecendo, portanto, as tais regras contratuais.

Na linha 37, João procura defender a sua tese segundo a qual ele não teve acesso ao contrato, fazendo uso da construção *se a, então b* para construir seu raciocínio. Para ele, só pode ser responsabilizado pelo cumprimento das cláusulas contratuais aquele que a elas teve acesso.

Neste exemplo, o reclamante fornece apenas uma das premissas do seu raciocínio (se ele não teve acesso ao contrato), já que o restante da construção (o fato de não poder ser responsabilizado) está implícito, podendo ser facilmente inferido pelo seu interlocutor, o que é demonstrado na resposta da advogada, nas linhas 38 e 39 (*nã::o mas o senhor apenas, o senhor não, mas o senhor assinou o termo de adesão.*). Estamos, portanto, diante de um caso de entimema, pois o raciocínio lógico não é todo explicitado: uma das premissas está presente (o fato de João não ter tido acesso ao contrato), enquanto que a outra (por não ter tido acesso ao contrato, não é obrigado a saber das suas obrigações) é ocultada por ser de conhecimento dos participantes.

Em resposta à fala de João, Maria mais uma vez utiliza-se do raciocínio *se a, então b*, conforme se observa no excerto (2).

Excerto (2): “Saudeplan”

45 Maria é, mas acontece o seguinte, como é que o senhor assina uma coisa
46 séria. se o senhor assinou um termo de adesão, o senhor tava o
47 quê, conseqüentemente aderindo a alguma coisa, não é?=
48 João =hanram.
49 Maria então a obrigação sua era () o- o contrato ter olhado e mesmo
50 no termo de adesão como existe alguns aqui. o termo de adesão
51 ele se refere totalmente ao contrato.

Nas linhas 45 a 47 Maria deixa clara a sua tese segundo a qual quem assina um contrato sabe, ou pelo menos deveria saber o que está assinando, utilizando como modo de raciocínio a expressão *se a, então b (se o senhor assinou um termo de adesão, o senhor tava o quê, conseqüentemente aderindo a alguma coisa)*.

Sendo assim, na linha 45 a advogada Maria inicia a construção do seu raciocínio – *se o senhor assinou um termo de adesão (...)*. Na linha 48, a advogada procura uma confirmação, uma adesão de João, com a pergunta *não é*. Maria, a advogada, na linha 49, usa o operador argumentativo *então* para concluir seu raciocínio – *então a obrigação sua era () o- o contrato ter olhado (...)* –, reafirmando que a obrigação do reclamante, como um dos contratantes, era ler o termo de adesão. Este tipo de raciocínio está ancorado tanto na lei como na prática de senso comum.

Já no excerto (3), João utiliza-se de um entimema para realizar seu raciocínio:

Excerto (3): “Saudeplan”

11 João é. agora da mesma forma que a senhora falou que o- o- a
12 economia né de- de administrativa, né? processual, é vocês nun,
13 num emitiram vamos dizer assim=
14 Maria =um contrato?
15 João um contrato prá mim.

Nas linhas 11, 12, 13 e 15 João demonstra mais uma vez que não teve acesso ao contrato e responsabiliza a Saudeplan, já que foi esta empresa que não emitiu uma cópia do contrato para ele. Neste caso, apenas uma premissa foi explicitada pelo falante: *vocês não emitiram um contrato para mim*. Fica subentendido, portanto, o fato de ele não ter tido acesso às regras, às cláusulas contratuais e,

portanto, não ter que ser responsabilizado pelo eventual descumprimento daquelas cláusulas.

No excerto (4), temos um caso de raciocínio por silogismo:

Excerto (4): “Saudeplan”

45 Maria A obrigação da saudeplan qual é? prestar o serviço, é a
46 obrigação.
47 João e esclarecer também né?
48 Maria não mas tá tudo esclarecido no- no- no contrato.
49 João tá, mas eu não tive acesso a esse contrato.
50 Maria pois é, mas o culpado, o culpado,
51 João nem a sulcopa nem a saudeplan me,
52 Maria mas o culpado não é a saudeplan não, o culpado é a sulcopa.=
53 João =uai, então a culpa não é minha. ((ele ri))a senhora não
54 concorda?
55 Maria Não, em parte a culpa é sua.
56 João então porque a Saudeplan está me fazendo a cobrança se a, se a,
01 se a culpa não é minha?
02 Maria lógico. mas (se teve) o contrato veja bem. a sulcopa ou não deu
03 a- é- é conhecimento do- do- ou não, mas o senhor tem uma culpa
04 infinita como é que se assina uma coisa sem saber o que foi que
05 o senhor assinou?

Após o turno 52, em que Maria, a advogada, afirma que a culpa é da Sulcopa, empresa em que João trabalha, este último, na linha 53, engatando sua fala à fala da oponente, aproveita-se desta atribuição de culpa para eximir-se da responsabilidade, ou seja, para dizer que a culpa então não é dele (=uai, então a culpa não é minha.).

O raciocínio utilizado por ele, como já dissemos, é um silogismo, que apresenta uma característica muito peculiar: uma das premissas para a formulação da construção *se a, então b* (o fato de a culpa ser da Sulcopa) está presente não na fala de João, mas sim foi retirada da fala anterior, de Maria. O que podemos observar na linha 53, portanto, é uma conclusão a partir do que havia sido dito

anteriormente: se o culpado é a Sulcopa, então, logicamente, a culpa não é de João.

A advogada Maria, acompanhando o raciocínio do reclamante João, refuta-o prontamente, afirmando, na linha 55: *Não, em parte a culpa é sua..* Observe-se que, neste momento, ela se desresponsabiliza, atribuindo a responsabilidade parte a João, parte à Sulcopa.

Em seguida, João não responde à fala de linha 55 da advogada e se aproveita desta atribuição de responsabilidade na linha 55, e explicita um possível encadeamento construído com base na fala da advogada, conforme se observa nas linhas 56 e 01: *porque a Saudeplan está me fazendo a cobrança se a, se a, se a culpa não é minha?..* João, assim, utilizando a construção *se a, então b*, defende a sua tese de que não pode haver cobrança, já que a culpa não é dele.

Em resposta a esta argumentação de João, o reclamante, Maria, a advogada, reage de forma enfática ao fato de João apontar contradição em seu raciocínio, retomando a tese segundo a qual ele assinou um contrato e deveria ter ciência das cláusulas contratuais. Para sustentar a sua tese, a advogada, nas linhas 2 e 3, utiliza-se do raciocínio *se a, então b*: se ele assinou um contrato, pouco importa se a Sulcopa deu ou não conhecimento; se ele assinou algo, então deveria ter conhecimento do que estava assinando.

Assim, segundo o que diz a advogada, nas linhas 4 e 5, a culpa do reclamante reside justamente no fato de ter assinado o contrato sem ter lido previamente (*o senhor tem uma culpa infinita como é que se assina uma coisa sem saber o que foi que o senhor assinou?*).

Um outro caso de entimema, desta vez sem a utilização da construção *se a, então b*, é encontrado no excerto (5).

Excerto (5): “Saudeplan”

34 Maria mas ta no contra:to.
35 João mas que contrato?
36 Maria no contrato que a sulcopa é que tem.
37 João =não, mas eu não tenho esse contrato. eu não tive acesso a esse
38 contrato.

Na linha 33 a advogada diz que a regra segundo a qual João deveria ter rescindido por escrito o plano de saúde está prevista no contrato que ele assinou: *mas tá no contra:to*.

Na linha 34, ao pedir esclarecimento sobre o contrato (*mas que contrato?*), João demonstra novamente o seu equívoco com relação ao que seria uma cláusula e o que seria um contrato; ele não sabe a que contrato a advogada se refere, já que, para ele, o que existe é uma cláusula.

Em resposta, Maria aproveita a oportunidade para mais uma vez atribuir a responsabilidade à Sulcopa, ao afirmar, na linha 35, *no contrato que a sulcopa é que tem*.

Já nas linhas 36 e 37 João afirma não possuir o contrato mencionado, alegando, portanto, que não teve acesso a este contrato. Esta alegação, sozinha, é uma das premissas que compõem o entimema: *o reclamante não teve acesso ao contrato. Logo, não poderia ter feito a rescisão nos moldes contratuais, tampouco poderia ter sido responsabilizado pela rescisão verbal*.

No excerto (6), a advogada Maria, após intervenção do mediador Paulo, retoma a questão acerca do modo como deveria ter sido efetuada a rescisão contratual, utilizando-se do raciocínio *se a, então b*:

Excerto (6): “Saudeplan”

05 Paulo =se você tomou conhecimento ou não tomou conhecimento do
06 contrato num acho que não vem ao caso, o problema aqui é sair
07 do plano.
08 João (então), o que ela tá querendo colocar, o que ela tá querendo
09 colocar?
10 Paulo vão pelo final=
11 Maria =hein?=
12 Paulo =vão pelo final do contrato.
13 Maria é, eu digo o seguinte, se o senhor assumi (uma)
14 responsabilidade através de um termo de adesão, o senhor então
15 o quê que fez , passou a figurar como usuário do convênio é
16 saudeplan-sulcopa. se o senhor se responsabilizou, porque olha,
17 o doutor aí sabe perfeitamente. cláusulas contratuais, ela
18 equivale a LEI, o que tá, o que tá a conta, o que tá estipulado
19 na cláusula e o senhor aderiu aquilo é lei. é lei porque?
20 porque se não virava uma desordem total né?

Maria, nas linhas 11, 13, 14 e 15 utiliza a construção “se a, então b” como raciocínio para defender a sua tese segundo a qual quem assina um contrato tem que saber o que está assinando, ou seja, quem assina um contrato tem que estar ciente das suas responsabilidades, dos seus direitos e obrigações contratuais.

Devemos ressaltar neste exemplo o tratamento dado ao mediador pela advogada na linha 15, com o intuito de buscar uma adesão de quem possui conhecimento a respeito da questão: *o doutor aí sabe perfeitamente*. Conforme observamos, Maria exige de Paulo que adote uma postura favorável a ela com relação à questão, já que, enquanto estudiosa do direito, o mediador sabe *perfeitamente* daquilo que está sendo alegado pela advogada.

Já no excerto (7), temos a utilização, por parte da advogada, de um raciocínio por silogismo:

Excerto (7): “Saudeplan”

30 Maria é, agora, acontece o seguinte, se o senhor assinou aderiu=
31 João =hanram.
32 Maria a partir do momento que o senhor não quisesse mais, o senhor
33 não assinou? então chegava lá , porque é muito.
34 João não. Num tem nada a ver uma coisa com a outra. né não?
35 Maria imagi:na se na:o, se o senhor acha- se o senhor-
36 João se eu, se eu assinei esse aqui isso não que dizer que eu tenha
37 que assinar o outro a não ser que eu tenha informação sobre
38 isso.
39 Maria não, tem que assinar rescindindo, quer dizer que não querendo
40 mais. então o senhor assina aqui e vai embora?

Maria inicia a construção se *a*, *então b* na linha 30, prossegue, nas linhas 33 e 33, após interrupção do reclamante e conclui nas linhas 38 e 39. Segundo ela, se João assinou um contrato, aderindo ao plano, para rescindi-lo deveria fazer o mesmo, ou seja, rescindir também por escrito. Vejamos como se deu a construção deste raciocínio.

Como premissas utilizadas pela advogada temos, primeiramente¹², nas linhas 30 (*é, agora, acontece o seguinte, se o senhor assinou aderiu=*), 32 e 33, (*a partir do momento que o senhor não quisesse mais, o senhor não assinou? então chegava lá, porque é muito.*) o fato de João ter assinado um contrato, ou seja, ter aceito o plano de saúde por escrito. Nota-se que na linha 33 ela demonstra que irá finalizar o raciocínio, oferecendo a segunda premissa, quando enuncia *então*, mas ela mesma interrompe o raciocínio, buscando apresentar uma justificativa – *porque é muito*. – sendo interrompida pelo reclamante.

¹² A segunda premissa será analisada após vermos os demais turnos que compõem este exemplo.

João, através desta interrupção, na linha 34, argúi a irrelevância do argumento da advogada, demonstrando o seu desconhecimento das regras contratuais com as quais anuiu: *não. num tem nada a ver uma coisa com a outra. né não?* Desde já João, apesar de sua discordância, demonstra ter entendido o que queria fazer supor a advogada.

Respondendo à intervenção de João, a advogada, na linha 35 (*imagi:na se na:o, se o senhor acha, se o senhor,*), não aceita que seu argumento seja considerado irrelevante e utiliza expressões *imagina se não* e *o senhor acha* para desqualificar a contribuição de João: não é tudo o que ele imagina estar certo que está, ou seja, não é só porque ele “acha” alguma coisa que esta coisa é a verdade. Para isso existem as evidências.

A discussão prossegue, e João, nas linhas 36 a 38, utiliza a construção *se a, então b* para defender a tese de que ele só está obrigado a cumprir o contrato se teve prévio conhecimento das cláusulas.

Finalmente, como segunda premissa, Maria apresenta o fato de o reclamado ter que assinar a rescisão contratual, o que é feito nas linhas 37 e 38: *não, tem que assinar rescindindo, quer dizer que não querendo mais. então o senhor assina aqui e vai embora?*. Assim, seu raciocínio está completo: se João aderiu ao plano por escrito, para rescindir também deve fazê-lo por escrito. No final de sua fala, Maria utiliza-se de uma frase de efeito (*o senhor assina aqui e vai embora?*), na tentativa de faz João entender que um pacto contratual tem todo um rito a seguir, não sendo disponível às partes decidir sobre livremente sobre como irão proceder.

Em resposta, João, no excerto (8), através da construção *se a, então b*, realiza um raciocínio por entimema:

Excerto (8): “Saudeplan”

39 Maria não, tem que assinar rescindindo, quer dizer que não querendo
40 mais. então o senhor assina aqui e vai embora?
41 João ué? se eu parei de pagar e eu fui lá e falei com a pessoa que
42 era prá cancelar meu plano de saúde?
43 Maria que lei seria esta?=
44 João =então?
45 Maria que lê:i seria esta?=-

Neste caso, nas linhas 41 e 42, João apresentou duas premissas: parou de pagar o plano e informou verbalmente sobre a vontade de cancelar o plano. Apresentando essas duas premissas, João deixa subentendido que, para ele, o plano de saúde teria sido de fato cancelado. Faltou, portanto, a explicitação dessa consequência, deste resultado, o que nos indica tratar-se de um caso de entimema.

A discussão entre as partes prossegue e chega num ponto bastante conflituoso, que diz respeito à possibilidade ou capacidade de a atendente da Saudeplan efetuar a rescisão contratual. Desta forma, reclamante, reclamada e mediador discutem, no excerto (9), a função da atendente. Para expressar seus argumentos, João utiliza-se do silogismo, através da expressão *se a, então b*:

Excerto (9): “Saudeplan”

19 Maria mas um atendente num tem, num tem capacidade prá- prá,
20 João se ela não tem capacidade quê que ela tá fazendo lá então?
21 () de atender uma pessoa.
22 Maria mas é atendente, mas é atendente meu filho.
23 Paulo mas, mas ela, ela pode fornecer um termo de adesão, um contrato
24 prá pessoa assinar.

Na linha 19 Maria afirma que a atendente não pode efetuar a rescisão contratual, por não ter capacidade. João se aproveita desta afirmação da advogada para construir o seu raciocínio, com base na construção *se a, então b*: se ela não tem capacidade, então ela não deveria estar lá, atendendo as pessoas e prestando informações.

No excerto (10), a discussão sobre a atendente se estende e Paulo intervém de forma mais enfática:

Excerto (10): “Saudeplan”

23 Paulo não (). mas ela é uma preposta da firma.
24 Maria é exatamente, preposta não.
25 Paulo ela tinha que falar ué.
26 Maria Absolutamente. preposta tem que ser designada.
27 Paulo então ela tinha que falar que não podia fazer a rescisão
28 daquela forma.

Por acreditar que a atendente deveria ter informado João sobre a possibilidade ou não de se efetuar a rescisão contratual por escrito, o mediador Paulo, nas linhas 27 e 28, expõe apenas a parte final da construção *se a, então b*, justamente porque a parte inicial já estaria implícita para os falantes. O mediador demonstra, assim, a sua crença no fato de que a atendente deveria ter recusado a rescisão verbal e prestado as devidas informações a João.

No excerto (11), a discussão acerca da responsabilidade da atendente continua, e, mais uma vez, o mediador Paulo utiliza o raciocínio *se a, então b* para expor seus argumentos.

Excerto (11): “Saudeplan”

42 Paulo a moça tinha que falar que não podia, doutora.
43 Maria absolutamente. absolutamente, ela não é preposta, ela é apenas
44 uma atendente. atendente prá quê?
45 Paulo então ela tinha que dá o formulário prá ele e dizer que não
46 podia, ué?

Neste exemplo, nas linhas 43 e 44, Maria tenta retirar a responsabilidade tanto da atendente quanto da Saudeplan, dizendo que ela seria apenas uma atendente, e não uma preposta: *absolutamente. absolutamente, ela não é preposta, ela é apenas uma atendente. atendente prá quê?*

Paulo, nas linhas 45 e 46 (*então ela tinha que dá o formulário prá ele e dizer que não podia, ué?*), aproveita o argumento da advogada, segundo o qual trata-se de “apenas uma atendente”, para realizar o seu raciocínio lógico: se ela é uma mera atendente, então ela tinha que dizer que não poderia aceitar a rescisão verbal. Trata-se, como podemos observar, de um silogismo a partir de premissas expostas por ambos os participantes: a primeira – o fato de a moça ser apenas uma atendente – foi explicitada pela advogada nas linhas 43 e 44; e a segunda – ela tinha que oferecer um formulário e dizer a João que não podia realizar a rescisão – pelo mediador.

Finalizada a questão da capacidade da atendente, as partes passam a discutir especificamente sobre os meses que estariam sendo cobrados, sobre as prestações em atraso e sobre a rescisão do contrato por inadimplência. Segundo as cláusulas contratuais, em resumo, se João deixasse de pagar duas parcelas, estaria excluído do plano, devendo quitar esse débito.

No excerto (12), as partes discutem essa questão.

Excerto (12): “Saudeplan”

03 Maria quantos meses passaram que ele não pagou? se depois de dois
04 anos, é::: ô- dois meses é excluído?
05 Paulo tá () (então falou)
06 ((med conversa com outra pessoa))
07 Maria você entendeu? olha no, noventa,
08 João então, então, então a senhora chegou a uma conclusão que o
09 erro, parte dele já, começou já a partir da saudeplan porque
10 era prá ter, era prá ter emitido esta carta a partir de dois
11 meses, né? E não em janeiro, seis meses depois, a senhora
12 concorda? se era- se era prá eu ser cobrado, não era prá ser
13 cobrado seis meses depois e eu ainda ter que pagar seis meses.
14 era, é com, já que tem dois meses de,

João toma como base para o seu raciocínio as cláusulas contratuais e pega emprestada toda a argumentação da advogada com base na questão temporal. João, nas linhas 08 e 09 demonstra que irá se aproveitar do raciocínio da advogada para dar início à sua argumentação: *então, então, então a senhora chegou a uma conclusão que o erro, parte dele já, começou já a partir da saudeplan*. Além disso, mostra-se ciente dos seus direitos e obrigações contratuais e afirma que Maria assumiu o erro da Saudeplan em ter aceito sua rescisão verbal.

Além disso, João entra na questão da cobrança, alegando, nas linhas 11 a 14, que ela fora indevida. Para isso, ele utiliza o raciocínio por silogismo, com a expressão *se a, então b*, desenvolvido da seguinte maneira: se fosse para o débito ser cobrado, então a cobrança não poderia ser referente a seis meses de débito, mas sim a dois meses.

João dá prosseguimento ao seu raciocínio, como vemos no excerto (13).

Excerto (13): “Saudeplan”

22 João hein, ()? então vocês, vocês, vocês acham. Há de convir que,
23 se eu já tinha dois meses de atraso, a saudeplan teria que ter
24 emitido a carta a partir do segundo mês prá cancelar meu plano.
25 me cobrando os dois meses, claro, com toda razão, se eu não
26 tivesse ido lá, né? e cancelar meu plano, me cobrando os dois
27 meses, e não esperasse seis meses né? seis, seis meses.

Neste caso, nas linhas 23 a 25 João, através do silogismo do tipo *se a, então b*, expõe seu raciocínio segundo o qual, se ele já tinha um débito de dois meses, a Saudeplan deveria ter, em primeiro lugar, rescindido o seu contrato e, posteriormente, cobrado essas duas parcelas.

No entanto, sua argumentação não é finalizada neste ponto, já que, segundo ele, não se trata de uma mera inadimplência, já que ele foi até a agência da Saudeplan e efetuou a rescisão contratual verbalmente.

Sendo assim, segundo João, nas linhas 25 e 26, a Saudeplan teria o direito de cobrar os dois meses de atraso se a rescisão já não tivesse sido feita por ele, de forma verbal.

A discussão entre as partes continua e Maria e Paulo voltam a discutir aquela questão levantada pela advogada no início da audiência: se João assinou o contrato, provavelmente teria lido suas cláusulas e saberia que a rescisão só poderia ter sido feita por escrito. É o que vemos no excerto (14).

Excerto (14): “Saudeplan”

29 Maria mas assinou:, e prá quê que você assinou o termo?
30 Paulo justamente, ou não foi informado ou () mas bem ou mal é, ele
31 foi lá prá pedir prá rescindir o contrato, (lseg) entendeu? a
32 verdade é que ele foi lá, ele não (preencheu)

33 Maria ah mas você tá fazendo aí, eu acho que você sabe ()
34 extrapola, extrapolando das suas funções, porque acontece o
35 seguinte, se uma pessoa assinou, ela tem obrigação
36 Paulo tudo bem
37 Maria de dizer eu não quero mais né? do mesmo jeito que
38 Paulo é claro.
39 João ah, agora a senhora tá certa. a senhora acabou de falar que eu
40 tenho a obrigação de dizer que não quero mais.
41 Maria É
42 João eu fui à saudeplan e disse que não queria mais
43 Maria sim, —mas acontece o seguinte, o senhor não escreveu aqui
44 dizendo que queria?
45 João num tem nada a ver uma coisa com a outra.=

Maria, nas linhas 35 e 37 realiza seu raciocínio por silogismo utilizando a expressão *se a, então b*, o qual pode ser explicado da seguinte maneira: se João assinou o contrato, ele tem a obrigação de informar à empresa sobre a sua intenção de rescindi-lo.

Paulo, mesmo antes que Maria finalizasse seu raciocínio, demonstra, na linha 36, já ter compreendido o que ela pretende explicar, e, após finalização, alinha-se a ela, na linha 38.

João, por sua vez, nas linhas 39 e 40 também demonstra estar de acordo com o raciocínio da advogada e afirma ter ido até a empresa e informado que não pretendia continuar com o plano de saúde, da forma como Maria afirmou que deveria ser feito, na sua fala de linha 37.

Maria, entendendo o equívoco de João, esclarece, nas linhas 43 e 44, que ele deveria ter informado por escrito, e não verbalmente, como ele fizera. Por fim, João, demonstrando sua ignorância com relação a esta regra contratual, discorda da fala da advogada, na linha 45.

No excerto (15), retirado da audiência “Banco Sul”, vemos um caso de utilização da construção *se a, então b* pela mediadora Ana, em defesa do consumidor.

Excerto (15): “Banco Sul”

09 Ana: só que a alegação dele, é que não foi oferecido (0,5) foi imPOSTo
10 (0,8) pra ele conseguir o empréstimo, ele teria que assinar o
11 seguro. =
12 Rui: =é. =
13 Ana: =se não fizesse o seguro, ele não teria conseguido o
14 [em]préstimo.=
15 Rui: [é:]
16 Ana: =por isso nós chamamos essa-, foi o que foi passado pra nós. (0,5)
17 pelo: reclamante.
18 (0,5)
19 Ana: que o seguro aqui, foi uma imposição, para se fazer o empréstimo
20 (0,5) então aí, (0,5) taria configurado a venda casada. =
21 Rui: =humhum=
22 Ana: enten[deu?]
23 Rui: [é::] já foi feito algum débito? (0,5) do: do: (0,8) do
24 seguro.
25 (0,5)
26 Rui: já debitou alguma parcela.

Neste exemplo, nas linhas 16 e 17 e 19 e 20, a mediadora Ana utiliza-se da construção *Se a, então b* para demonstrar que houve, por parte do Banco Sul, uma imposição, uma “venda casada” a João: *=por isso nós chamamos essa-, foi o que foi passado pra nós. (0,5) pelo: reclamante. que o seguro aqui, foi uma imposição, para se fazer o empréstimo (0,5) então aí, (0,5) taria configurado a venda casada.*

Neste caso, a mediadora trabalha com a seguinte premissa: para que concedesse o empréstimo, o banco impôs ao reclamante um seguro. Tal premissa leva, então, à seguinte conclusão: se houve por parte do banco a imposição de um seguro ao reclamante para que o empréstimo fosse concedido, então a operação realizada entre eles deve ser considerada uma venda casada.

Em resposta, Rui, gerente do banco, adota as seguintes posturas: em primeiro lugar, realiza uma série de “pseudo-acordos” após cada fala da mediadora, como podemos observar nas linhas 12, 15, 21 e 23, quando diz apenas *é::* ou então *humhum*, sem, no entanto, avaliar as falas da mediadora. Rui adota portanto uma estratégia para evitar que seja necessária a produção de réplicas, recusando-se a se posicionar contra a fala da mediadora.

Em segundo lugar, Rui passa às questões práticas e inicia uma checagem de informações, indicando um reconhecimento da procedência do raciocínio realizado pela mediadora. É o que observamos nas linhas 23 e 24: *[é::] já foi feito algum débito? (0,5) do: do: (0,8) do seguro. já debitou alguma parcela.*

Já no excerto (16) é Rui quem se utiliza do raciocínio através da construção *Se a, então b.*

Excerto (16): “Banco Sul”

23 Rui: [é::] já foi feito algum débito? (0,5) do: do: (0,8) do
24 seguro.
25 (0,5)
26 Rui: já debitou alguma parcela.
27 Lucas: >já. duas. (0,5) duas parcelas.<
28 Rui: duas parcelas.
29 (0,5)
30 Rui: é o: que: o que eu posso dizer a ele é o seguinte. (0,5) pra ele
31 pedir o cancelamento, ele pedir o cancelamento, (0,5) agora com
32 relação a: as duas parcelas que já lhe debitadas, isso aí não
33 tem como ser retroagido.
34 (0,5)
35 Rui: por quê? é:: porque a partir do momento, em que ele:: aceita
36 (0,5) o-, o-, o débito, (0,5) é porque ele assinou o contrato.=
37 Ana: =sim (.)ele [assinou] o contrato, porque =
38 Rui: [tendeu?]
39 Ana: =[ele precisava]=
40 Rui: [é: eu acho,]
41 Ana: do em[préstimo, não é ?]
42 Rui: [é eu acho, é]
43 Ana: não é? foi uma imposição,[que foi]
44 Rui: [eu]

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

Rui alega que o fato de o reclamante Lucas já ter pago duas parcelas indica que ele aceitou o que fora contratado por eles. Sua premissa é a seguinte: ele pagou as parcelas referentes ao seguro. O fato de ter pago, indica que ele se reconhece como devedor. Se ele está devendo, está devendo algo que foi contratado. Se ele paga, é porque aceita o contrato

Para Rui, se Lucas pagou as prestações do seguro de vida, é porque ele o aceitou. E se ele aceitou, não houve venda casada, mas sim a realização de um contrato, com expressa manifestação da vontade das partes. é o que vemos nas linhas 35 e 36: *por quê? é:: porque a partir do momento, em que ele:: aceita (0,5) o-, o-, o débito, (0,5) é porque ele assinou o contrato.*

Já Ana, a mediadora, concordando que houve sim uma assinatura de contrato por parte do reclamante, afirma, nas linhas 37, 39, 41, 43 e 45, que o reclamante só assinou o referido contrato porque precisava do empréstimo: *sim (.)ele [assinou] o contrato, porque ele precisava do em[préstimo, não é ?] não é? foi uma imposição,[que foi] feita a ele.* A sua conduta, portanto, é no sentido de não aceitar a procedência do raciocínio do reclamado, já que o fato de ter assinado o contrato não implica em ter o consumidor aceito suas condições.

Ao contrário, o que Ana demonstra é acreditar na tese de Lucas, o reclamante, o qual procurou o PROCON alegando ter sido vítima de venda casada. Podemos ver que na sua fala Ana também realiza um raciocínio por silogismo, indicando que se o consumidor assinou porque precisava, então foi imposto. A mediadora tenta assim justificar o motivo pelo qual o reclamante assinou o referido contrato.

O reclamado Rui novamente utiliza-se da construção *se a, então b*, como vemos no excerto (17).

Excerto (17): “Banco Sul”

50 Rui: [ago]ra é:: (.)com certeza ninguém, ninguém, lá no banco,
51 é:: de repente fala assim não, o senhor tem que fazer o: o o o:
52 (.) o: seguro, senão nós não vamos abrir a sua conta e te dar o
53 empréstimo.
54 (.)
55 Rui: isso não existe.
56 Ana: por quê que isso não existe? =
01 Rui: = a partir da- a partir do momento, em que < chegou alguém,
02 conversou com ele, mostrou a proposta de seguro pra ele, mostrou
03 as vantagens que ela tem, >se ele assinou é porque ele tá de
04 acordo.
05 (.)

Neste exemplo, o reclamado preocupa-se em deixar claro que o reclamante o tempo todo esteve ciente das condições contratuais e que, em momento algum, o banco omitiu-lhe informações acerca da concessão do empréstimo. É o que vemos nas linhas 50 a 53: *[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.*

Em seguida, após um questionamento da mediadora, o reclamado utiliza-se da construção *se a, então b* nas linhas 01 a 04 para insinuar que o reclamante teve conhecimento das vantagens da proposta que lhe foi oferecida e assinou o contrato porque foi esta a sua vontade, e não porque foi obrigado: *a partir da- 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.* Assim, para o reclamado, se um funcionário explicou ao consumidor as

condições do contrato e se ele assinou, é porque analisou as vantagens e resolveu aceita-las.

No excerto (18), quem recorre ao mesmo raciocínio lógico é Lucas, o reclamante, como podemos observar a seguir.

Excerto (18): “Banco Sul”

07 Rui: ele esteve de acordo. entendeu?
08 Lucas: eu a- eu assinei pelo seguinte, eu assinei, (.) não porque eu
09 estava de acordo. tanto que eu falei do com ela, umas duas
10 vezes. (.) “eu não quero,” (barulho externo) >ela falou< “olha
11 então que a partir momento que eu que eu não quero, (.) eu falei
12 umas duas vezes com ela ela já (“então pode deixar que vou”) com
13 ela, ela foi e chamou a outra pessoa, pra me explicar, o seguro.
14 (.) então eu entendi o seguinte, se eu não fizer o seg- o seguro
15 (.) eles não vão me emprestar o dinheiro.

Recorrendo ao seu próprio relato de experiência, o reclamante Lucas reafirma ter sido vítima de venda casada porque assinou um contrato de seguro de vida sem estar interessado. Esta tese é comprovada através do raciocínio *se a, então b*: se ele foi obrigado a aceitar um plano de saúde para conseguir um empréstimo, então está configurada a venda casada. É o que vemos nas linhas 13 e 14: *então eu entendi o seguinte, se eu não fizer o seg- o seguro (.) eles não vão me emprestar o dinheiro.*

No excerto (19), notamos mais uma vez a utilização do raciocínio por silogismo através da construção *se a, então b*, mas desta vez pela mediadora Ana, em defesa do reclamante.

Excerto (19): “Banco Sul”

28 Ana: =eu acho que diante da denúncia dele, ele tá aqui confirmando

29 o: , não é? o que foi: o que foi forçado lá na hora, o banco
 30 deveria, (.) devolver as duas parcelas que já foram pagas =
 31 Rui: =tá =
 32 Ana: =porque:: <ele se sentiu pressionado a fazer.>=
 33 Rui: =humhum.
 34 Ana: entendeu? ele ele adquiriu um produto que ele não queria, (.) pra
 35 poder conseguir o outro que ele queria. [então]HOUve uma
 36 pressão. =

Neste caso de silogismo pela construção *se a, então b*, a mediadora Ana defende o direito de ressarcimento do reclamante, já que ele pagou parcelas referentes a um seguro o qual não desejava. Nas linhas 28 a 30 ela manifesta a obrigatoriedade do banco em devolver os valores já pagos: *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.*

Já nas próximas linhas, 34 e 36, ela faz uso da construção *se a, então b* novamente, mas desta vez para comprovar a existência da venda casada: *entendeu? ele ele adquiriu um produto que ele não queria,(.) pra poder conseguir o outro que ele queria. [então]HOUve uma pressão.*

No excerto (20), retirado da audiência “Banco Green”, temos um caso de raciocínio por silogismo através da utilização de premissas localizadas na fala de mais de um participante.

Excerto (20): “Banco Green”

01 Eva eu: estava vendo aqui, (0.5) vocês já estiveram lá no
 02 procon:: não teve:: acordo (1.0) não é (0.5) e: haveria
 03 alguma possibilidade?
 04 Carla ((Advogada do banco balança a cabeça com uma expressão de
 05 negação))
 06 Eva não.(20.0)((Ivo tira da pasta alguns papéis referentes ao
 07 processo))
 08 Ivo a possibilidade de acordo pelo fato de que o banco entende
 09 que (0.5) para o saque no caso do banco 24H ele só pode ser

10 feito com o cartão e com a senha (0.5) como não houve quebra
11 da senha e ao menos que () o banco então (0.2) o banco
12 (0.5) não :: entendeu?
13 Eva é :: então vocês querem um prazo para contestação ou vocês
14 preferem (0.8) ir pra justiça?

Na fala de linhas 08 a 12, Ivo, gerente do banco, expõe suas razões para defender a tese segundo a qual a reclamante Ana efetuou o saque no caixa eletrônico, sendo, portanto, responsável pelo pagamento do débito. Utilizando-se da construção *se a, então b*, Ivo expõe duas premissas: a primeira delas, nas linhas 9 e 10, diz respeito ao fato de um saque em terminal eletrônico só ser efetuado com a utilização do cartão e o fornecimento da senha (*para o saque no caso do banco 24H ele só pode ser feito com o cartão e com a senha*); já a segunda, na linha 11, diz respeito ao fato de não ter sido quebrado o sigilo da senha, ou seja, a senha de Ana não foi fornecida a nenhuma outra pessoa, conforme assegurado pela própria reclamante (*como não houve quebra da senha*). A partir dessas duas premissas, o reclamante estaria apto a expor a conclusão do seu raciocínio, mas, conforme se extrai da linha 12 (*o banco então (0.2) o banco (0.5) não :: entendeu?*), ele não o faz.

Em seguida, notamos que é Eva, a mediadora, quem finaliza aquele raciocínio iniciado pelo reclamado, aproveitando-se das premissas apresentadas por ele, construindo, de forma conjunta, a argumentação, mas no entanto, não a explicita: (*é :: então vocês querem um prazo para contestação ou vocês preferem (0.8) ir pra justiça?*). Fica implícito neste exemplo que como o saque só poder ser efetuado com o auxílio do cartão e da senha e considerando-se que a reclamante Ana não forneceu nem um nem outro a terceiros, conclui-se que o saque só pode ter sido

efetuado por ela. Seguindo este raciocínio, já que o Banco não pretende fazer um acordo com a reclamada, por considera-la responsável pelo saque, os reclamados Ivo e Carla solicitam a abertura de prazo para apresentarem a contestação, ou seja, a sua defesa.

Neste exemplo podemos notar a formulação de um argumento que servirá como base para a defesa do banco: é o fato de que se o saque só pode ser efetuado com o cartão e a senha e se a consumidora não forneceu nem o cartão nem a senha a outra pessoa, os saques só podem ter sido efetuados por ela.

No excerto (21), temos a utilização da construção *se a, então b* por Ivo e Carla, ambos reclamados, ele gerente, ela advogada do banco.

Excerto (21): “Banco Green”

10 Joana tem que esclarecer uai, tem que esclarecer(1.0) eu acho que
11 tem que esclarecer, () nós estamos aqui é pra isso (0.2)
12 tem que esclarecer isso mesmo () de uma semana (0.2) ó
13 (.) não tem uma semana que ela tirou o extrato e (aumenta)
14 21 reais?=
15 Ivo =não (0.2) ó, se o extrato foi tirado do dia 1° até o dia 29
16 (0.5) a [o percentual de juros é o mesmo]=
17 Carla [você vai ver que o mês todinho el]=
18 Ivo =tá? o saldo não aumenta
19 Carla = não vai aumentar. no final do mês é que ele aumenta
20 Ivo tá >do dia 1° ao dia 29< no dia 30, é cobrado o juros do
21 mês=
22 Carla =do mês
23 Ivo do dia 1° até o dia 30, aí depois só no dia trinta do outro
24 mês é que é cobrado (0.5) tá devedor a conta?
25 Joana tá tá ainda
26 Ivo tudo em funça- tudo em função dos 140 reais?=
27 Joana =mostra aí tudo em função desses 140 reais ()
28 Ana por que () tá entrando no:: (como se fala)estou entrando
29 no: na (taxa) do cheque especial
30 Carla então é por isso(1.5)e a taxa do cheque especial
31 [()]
32 Joana [semana passada você tirou 246] olha isso aí ()
33 Ivo porque é dia 1° de abril até o dia 30 de abril () do mês
34 ((no trecho a seguir o reclamado e sua advogada conversam
35 entre si, mas não há como compreender o diálogo))

Após o pedido de esclarecimento da reclamante com relação à cobrança de juros, Ivo e Carla utilizar-se-ão do raciocínio do tipo *Se a, então b* para provar à reclamante a razão da cobrança.

O que podemos observar é que a primeira parte que compõe o raciocínio não é apresentada apenas por um deles, mas sim por ambos (turnos 15 a 26) já que sobrepõem e engatam suas falas, na tentativa de expor suas razões e convencer finalmente a reclamante.

Após essas falas simultâneas e engatadas, a reclamada, na linha 30, conclui e expõe a segunda parte do raciocínio: *então é por isso(1.5) e a taxa do cheque especial.*

Finalmente, nas linhas 34 a 35 podemos observar as notas de campo, feitas por quem efetuou a produção dos dados, segundo as quais os reclamados conversaram, o que indica que a construção da versão do Banco é feita de forma conjunta: *no trecho a seguir o reclamado e sua advogada conversam entre si, mas não há como compreender o diálogo.*

Mais um caso de raciocínio por silogismo é identificado no excerto (22), desta vez por Joana, mãe da reclamante Ana.

Excerto (22): “Banco Green”

27 Joana mas vocês não guardaram esse papel gente?
28 Ivo eu tô achando que foi pro núcleo jurídico ()
29 Joana uai, esse papel tem que existir ué, se ele foi apresentado
30 lá na presença da da:: lá do procon()foi registra- foi
31 registrado na [na::]=
32 Ana [ocorrência do procon]=
33 Joana =[inclusive tem na ocorrência ()foi registrado isso]
34 Ana =[foi registrado na ocorrência do procon.]
35 se ele tiver lá ()

Nesse exemplo, Joana, mãe da reclamante Ana, passa a questionar sobre a existência de um documento que pudesse provar a realização do saque pela reclamante Ana. Tal documento seria de propriedade do Banco Green e fora apresentado na primeira audiência entre as partes, realizada no Procon. Joana pretende que este documento lhe seja fornecido pelo Banco.

Desta forma, após questionar, na linha 27 se o documento não teria sido guardado por Ivo e Carla (*mas vocês não guardaram esse papel gente?*) e ter recebido a resposta de Ivo de linha 28 (*eu tô achando que foi pro núcleo jurídico*), Joana passa a utilizar o raciocínio *Se a, então b* nas linhas 29 a 31, para demonstrar que o referido documento existe e pode ser exibido às partes quando necessário: *uai, esse papel tem que existir ué, se ele foi apresentado lá na presença da da:: lá do procon()foi registra- foi registrado na [na::]=*.

Podemos observar que a reclamante Ana e sua mãe Joana empenham esforços no sentido de ter acesso ao documento através do qual poderiam provar que o saque não fora efetuado por Ana. Diante do aparente desconhecimento do paradeiro de tal documento por parte de Ivo e Carla, bem como diante da impossibilidade de fornece-lo à reclamante, iniciou-se a discussão acerca da necessidade e até mesmo obrigatoriedade de apresenta-lo.

Sendo assim, o raciocínio de Joana é utilizado para demonstrar que o documento tanto pode ser retirado do banco que o foi, na ocasião da audiência do Procon. Por esta razão, não há impedimentos para exibi-lo novamente, desta vez, na audiência de instrução e julgamento e, o que é mais importante, servindo de fonte de evidência não só para o banco, mas também para Ana.

Joana não aceita as justificativas dos reclamados e usa o raciocínio por silogismo no excerto (23).

Excerto (23): “Banco Green”

40 Ana a senhora é a advogada, o senhor é o gerente do banco green
41 não é? (0.5) o senhor como gerente do banco green não pode
42 me: fornecer o papel pra eu tirar o xerox?
43 Ivo o interno não.
44 Ana mas como que esse () porque eu acho que isso é uma prova
45 que eu posso usar a >meu favor< como é que eu posso?
46 [() do banco?]
47 Joana [e se ele é tão interno assim]= como é que o senhor levou o
48 papel lá (0.2) (na mesa) o senhor entregou o papel (0.2)=
49 Joana =[eu li o papel, (2.0)]
50 Ana [ele (0.2) deve ter te entregue o mesmo] que tá
51 lá comigo [é um extrato e um saque]
52 Joana [aí o senhor pegou (0.2) falou] peraí só um
53 pouquinho, o senhor pegou o papel e colocou dentro da bolsa
54 () se é interno?,
55 Carla () (extrato) [()]
56 Ana [()] pra senhora pra provar que houve
01 [tentativa de saque]
02 Carla [escuta(0.8) o papel] comigo que tá lá vai ser juntado na
03 contestação ()

Neste exemplo, nas linhas 47 e 48, através da construção *Se a, então b*, Joana expõe sua argumentação: *[e se ele é tão interno assim]= como é que o senhor levou o papel lá (0.2) (na mesa) o senhor entregou o papel (0.2)=*. Após esta pergunta de Joana, há uma pequena pausa e Ivo se mantém inerte, ou seja, não responde ao questionamento. Diante da falta de resposta, Joana continua, na linha 03: *=[eu li o papel, (2.0)]*. E termina seu raciocínio nas linhas 52 a 54: *[aí o senhor pegou (0.2) falou] peraí só um pouquinho, o senhor pegou o papel e colocou dentro da bolsa () se é interno?.*

Assim, para ela, se o documento é interno, então ele não poderia ter ser retirado do banco. Se ele não pode ser retirado do banco, como é que ele levou

este documento ao Procon? Como é que ela, mãe da reclamante, teve acesso, ou seja, viu e leu o referido documento? E se ela leu o documento, é porque ele existe e deve ser exibido pelo banco.

Após todo esse questionamento, ou seja, após essa apresentação de evidências a respeito da possibilidade de se fornecer a ela, mãe da reclamante, o documento solicitado, Ivo continua inerte, sem resposta. Quem irá se manifestar é Carla, quando, nas linhas 02 e 03, não responde diretamente ao questionamento de Joana, mas garante que o referido documento será apresentado com a contestação: *[escuta(0.8) o papel] comigo que tá lá vai ser juntado na contestação.*

No excerto (24), temos a tentativa de realização de raciocínio por silogismo pela reclamada Ana, a interrupção da reclamada Carla e a conclusão do raciocínio por Ana.

Excerto (24): “Banco Green”

29 Ana tá bom. o papel também prova que foram feitas duas
30 tentativas de saque não sucedidas (1.5) a senhora tem uma-
31 provavelmente deve ter uma conta em algum banco dessa cidade
32 sabe(1.0) [então]
33 Carla [eu ntendo bem de conta conta corrente(0.8) não
34 quero explicação sua
35 Ana não tô te dando explicação não(0.5) eu tô usando a lógica
36 se a [senhora]=
37 Carla [você tem] que arrumar um advogado pra você
38 Ana =porque se a senhora é inteligente vai parar pra pensar eu
39 eu sei quanto eu tenho ()
40 Carla eu não () com você
41 Ana eu só quero saber o seguinte (0.5) o papel vai tá lá?
42 Carla [()]
43 Ana [entã o tá eu] vou usar a meu favor esse papel é só isso não
44 tô ensinando nada não[()]
45 Carla [não é ensinar](0.8) não adianta a
46 gente ficar discutindo aqui ()
47 Ana nem com o juiz adianta às vezes
48 Carla mas você não é(0.5) eu sou advogada do banco () eu sei
49 (as coisas) [()]
50 Ana [não porque nós te]mos que discutir

51 nós estamos no local certo(0.2) local apropriado(1.0) lugar
52 certo lugar apropriado pra isso(2.0) certo? (0.8) eu acho()
53 e e-
54 Carla minha senhora não (0.5) o banco não tô duvidando
55 [de nada]

Nas linhas 29 a 32 Ana procura iniciar a defesa de uma tese relacionada às tentativas frustradas de se efetivar saques nos terminais eletrônicos e, para isso, cria uma situação na qual a própria Carla é colocada como participante: *o papel também prova que foram feitas duas tentativas de saque não sucedidas (1.5) a senhora tem uma- provavelmente deve ter uma conta em algum banco dessa cidade sabe (1.0) [então]*. Uma observação cautelosa desta fala da reclamante nos permite afirmar que ali seria realizado um raciocínio do tipo *Se a, então b*, em que as premissas seriam “se a reclamada tem conta em banco, então ela sabe o quanto de dinheiro possui em sua conta e não irá tentar fazer saques de valores superiores ao que possui”.

No entanto, o raciocínio da reclamante Ana é interrompido pela reclamada Carla, que, utilizando-se de uma sobreposição de fala, toma o turno para si com a intenção de impedir que aquela prossiga. Nas linhas 33 e 34, portanto, a reclamada, vendo que não seria interessante para ela ouvir o raciocínio da reclamante e, ainda, sentindo-se ameaçada em sua capacidade de discernir e compreender as alegações da reclamante, mostra-se pronta para recusa-las: *[eu en] tendo bem de conta conta corrente(0.8) não quero explicação sua*. Carla deixa claro que é entendedora do assunto e não será Ana quem irá ensina-la alguma coisa.

Após ter sido interrompida e acreditando na procedência do seu raciocínio, nas linhas 35 e 36 Ana retoma o turno e expõe tacitamente que está realizando um

raciocínio lógico, com a intenção de trazer alguma evidência para os seus argumentos, e recusa o enquadre de sua fala como “explicação”: *não tô te dando explicação não(0.5) eu tô usando a lógica*. E dá prosseguimento ao seu raciocínio, nas linhas 36, 38 e 39, quando diz: *se a [s e n ho ra]= =porque se a senhora é inteligente vai parar pra pensar eu eu sei quanto eu tenho*. Aqui Ana procura uma adesão da reclamada, colocando em jogo e condicionando o fato de esta ser inteligente ou não à sua adesão ao raciocínio lógico.

Na linha 37 Carla mais uma vez sobrepõe sua fala à de Ana, toma o turno para si e procura diminuir o valor da defesa realizada pela reclamante, uma vez que esta compareceu à audiência desprovida do acompanhamento de um advogado ou defensor público (*[vo cê te m] que arrumar um advogado pra você*). Carla aproveita-se desta aparente fragilidade de defesa de Ana para diminuí-la ainda mais, tentando demonstrar que seu raciocínio ou sua tentativa de raciocínio não garantiriam uma boa defesa. Neste caso, podemos dizer que esta atitude da reclamada nada mais é do que uma estratégia de defesa: em primeiro lugar, por não permitir que a reclamante exponha seu raciocínio e em segundo lugar, por diminuir este raciocínio, antes mesmo de ser concluído.

Após a recusa expressa de Carla na linha 40 em dar continuidade à discussão (*eu não () com você*), Ana deixa de concluir seu raciocínio lógico e, na linha 41, volta a questionar sobre a apresentação do documento no dia da audiência de instrução e julgamento: *eu só quero saber o seguinte (0.5) o papel vai tá lá?*. E continua, nas linhas 43 e 44: *[en tã o tá eu] vou usar a meu favor esse papel é só isso não tô ensinando nada não*.

Após esta fala de Ana, a advogada Carla, nas linhas 45 e 46, em primeiro lugar deixa claro que a reclamante nada tem a lhe ensinar e, em seguida, demonstra seu total desinteresse em discutir naquele momento: *[não é ensinar](0.8) não adianta a gente ficar discutindo aqui*. E, na linha 48, posiciona-se como advogada, reivindicando para si uma certa autoridade e, conseqüentemente, uma maior força aos seus argumentos: *mas você não é(0.5) eu sou advogada do banco () eu sei (as coisas)*. Ela usa, portanto, da sua condição de advogada para mostrar que sabe, realizando o raciocínio *se a, então b*: se quem é advogado sabe das coisas, então quem não é advogado não sabe. Deste forma, posiciona-se como aquela que detém o saber, em detrimento da consumidora, que ocupa toma o lugar de quem não sabe.

Ana, nas linhas 50 a 53, não se dá por vencida, não aceita a condição de inferioridade que lhe fora atribuída pela advogada e sente-se à vontade para dar continuidade à discussão a que se propusera: *[não porque nós te]mos que discutir nós estamos no local certo(0.2) local apropriado(1.0) lugar certo lugar apropriado pra isso(2.0) certo? (0.8) eu acho() e e-*. Assim, para ela, a audiência de conciliação é o local adequado para que todas as dúvidas e desacordos sejam sanados e resolvidos.

Carla, aproveitando-se de uma hesitação de Ana em sua fala, toma o turno para si nas linhas 54 e 55, procurando deixar clara a posição do Banco naquele caso: *minha senhora não (0.5) o banco não tô duvidando [de na da]*.

4.1.2. Raciocínio por Analogia

O raciocínio através de analogia foi um recurso procurado pelos participantes das audiências analisadas na tentativa de fazer valer a sua versão para os fatos, ou seja, na tentativa de dar credibilidade aos seus relatos. Foi, portanto, utilizado como fonte de evidência, como veremos nos excertos a seguir.

Excerto (25): “Saudeplan”

07 João então a saudeplan, a saudeplan não tem culpa nenhuma?
08 Maria =(antes) me diga uma coisa, e se esse, e se olha,
09 João em não apresentar u::m contrato.
10 Maria a saudeplan não, porque ela passou ao convênio da sulcopa.
11 João tá. e isso não foi nem, nem a saudeplan me falou isso. que eu
12 teria que pegar.
13 Maria é com a sulcopa, é com a sulcopa.
14 João isso a senhora tá me dizendo agora, isso a senhora tá me
15 dizendo agora.
16 Maria é com a sulcopa, com a sulcopa. então eu quero dizer o
17 seguinte,
18 João ham.
19 Maria e se, e se aqui fosse assim, termo de adesão e responsabilidade
20 e aqui dissesse o senhor a partir deste dia passará a ficar
21 encarcerado na décima d.p num sei o quê?

Neste exemplo os participantes discutem sobre a obrigatoriedade ou não da Saudeplan de fornecer uma cópia do contrato a João. Enquanto João, nas linhas 07 e 09, acredita ser de responsabilidade da Saudeplan o fornecimento do contrato (*então a saudeplan, a saudeplan não tem culpa nenhuma? em não apresentar u::m contrato.*), Maria, na linha 10, afirma ser da Sulcopa a responsabilidade (*a saudeplan não, porque ela passou ao convênio da sulcopa.*).

Diante da recusa de João em aceitar seus argumentos, Maria procura, nas linhas 19 a 21, expor a sua tese segundo a qual João não poderia ter assinado o

contrato sem antes ter lido. A forma como Maria defende sua tese é a realização de raciocínio por analogia: *e se aqui fosse assim, termo de adesão e responsabilidade e aqui dissesse o senhor a partir deste dia passará a ficar encarcerado na décima d p num sei o quê?*. Noutros termos, o que Maria faz é comparar a) uma situação real, em que João assinada um contrato de adesão a um plano de saúde sem antes ter lido; e b) uma situação hipotética, em que João assina um contrato segundo o qual ficaria preso, também sem ter lido antes.

Maria constrói, assim, uma evidência com base na analogia, transferindo a situação de um contexto a) para um contexto b). Com este raciocínio, o que Maria procura mostrar é que João não poderia ter assinado o contrato de adesão sem tomar conhecimento das suas cláusulas, sendo, portanto, de sua responsabilidade o desconhecimento de tais cláusulas.

No excerto (26), em resposta à reclamada, João recorre ao raciocínio por analogia, conforme podemos observar abaixo.

Excerto (26): “Saudeplan”

25 Maria não, e se dissesse termo de adesão e responsabilidade ao
26 contrato tal.
27 João não, não, não a senhora já tá mudando, não, a senhora tá
28 mudando a coisa completamente
29 Maria não:
30 João a senhora falou se tivesse escrito aqui, se tivesse escrito
31 aqui que eu teria que assinar um documento da saudeplan prá
32 cancelar meu plano de saúde eu teria ido lá e cancelado o plano
33 de saúde.

Neste trecho João se utiliza de três fontes de evidência: a primeira delas, nas linhas 30 e 31, é o relato da fala da advogada, o qual será analisado com maior

atenção no item 4.2.4. (*a senhora falou se tivesse escrito aqui, se tivesse escrito aqui*); a segunda é o raciocínio por analogia, através da construção *se a, então b*, nas linhas 30 a 33 (*se tivesse escrito aqui que eu teria que assinar um documento da saudeplan prá cancelar meu plano de saúde eu teria ido lá e cancelado o plano de saúde.*) e, finalmente, a terceira é a recorrência a regras de senso comum, neste caso, a regra *vale o que está escrito*, regra esta que será melhor estudada no item 4.2.3.2.

Interessa-nos agora observar de que forma foi utilizado o raciocínio por analogia como fonte de evidência. Neste exemplo, conforme linhas 30 a 33, João transfere o caso real para a situação hipotética criada pela advogada no exemplo anterior, qual seja, a de João assinar um contrato segundo o qual ficaria preso.

Usa, portanto, como evidência, uma situação que transfere de um contexto “x” para um contexto “y”, ou seja, usa um recurso analógico para construir sua evidência. Maria foi quem forneceu os elementos utilizados na comparação: situação a) se estivesse escrito, João teria rescindido por escrito; situação b) se não está escrito, não tem validade, não precisa ser cumprido, não precisa ser rescindido por escrito.

Vemos no excerto (27) um outro caso de utilização do raciocínio por analogia para a construção de evidência, mas desta vez, por parte do mediador:

Excerto (27): “Saudeplan”

44 João =então?
45 Maria que le:i seria esta?=
46 Paulo =mas mesmo se ele chegar verbal lá, pode existir um cas, uma
47 hipótese de uma pessoa chegar lá e falar ô .. dá a baixa aí
48 prá mim no ()

Paulo, nas linhas 46 a 48, procura generalizar a questão, tirando o foco de João e propondo que se uma pessoa, não apenas João, mas no geral, uma pessoa qualquer for até a agência e pedir a rescisão verbal, se isto não seria possível: *pode existir um cas- uma hipótese de uma pessoa chegar lá e falar ô .. dá a baixa aí prá mim no ().*

Em caso de resposta afirmativa por parte da advogada, ou seja, se houvesse a possibilidade de uma pessoa ir lá e pedir a rescisão verbal do contrato, João seria abarcado por esta possibilidade, estando, portanto, livre de responsabilidades.

No excerto (28) Maria utiliza-se novamente deste raciocínio por analogia, procurando desresponsabilizar a Saudeplan pela rescisão verbal do contrato:

Excerto (28): “Saudeplan”

49 Maria Ninguém pode fazer isso.
50 Paulo a moça faz?=
51 Maria =ninguém pode fazer isso. ela não tem autoridade prá fazer
52 isso.=

Neste exemplo, Paulo, mediador, e Maria, advogada, discutem sobre a possibilidade de ser feita uma rescisão contratual verbal através da atendente da Saudeplan, situação que de fato ocorreu e que causou todo o problema que gerou a reclamação. Assim, na linha 49, Maria afirma que nenhuma pessoa está legitimada a efetuar a rescisão nos moldes mencionados acima: *ninguém pode fazer isso.*; já Paulo parece ignorar a generalização da advogada e pergunta diretamente se a atendente realiza tal procedimento de rescisão: *a moça faz?=.*

Nas linhas 51 e 52 Maria, em resposta, retoma sua generalização, dizendo que ninguém pode fazer a rescisão verbal e, em seguida, afirma especificamente que a atendente não tem autoridade para fazer a rescisão: *=ninguém pode fazer isso. ela não tem autoridade prá fazer isso.=*. Partiu, portanto, de uma situação a) geral, em que nenhuma pessoa está legitimada a realizar aquela rescisão, para uma b) específica, em que uma atendente, como qualquer pessoa, também não está legitimada.

A reclamada utiliza-se do raciocínio por analogia no excerto (29) para defender a mesma tese.

Excerto (29): “Saudeplan”

16 João só sei da rescisão que eu fui lá na saudeplan, e falei com a
17 atendente=
18 Maria =eu sei mas acontece que a atendente não tem, me diga uma
19 coisa, se eu chegar num médico lá
20 Paulo não, ele tem que dizer que num pode. Não, num posso ué?
21 Maria pro médico fazer um curativo? não, a enfermeira pode fazer uma
22 intervenção cirúrgica em mim?
23 Paulo não (). mas ela é uma preposta da firma.

Neste exemplo, vemos que João, nas linhas 16 e 17, deixa claro que, apesar de não saber da rescisão por escrito, efetuou a rescisão verbal (*só sei da rescisão que eu fui lá na saudeplan, e falei com a atendente=*), mantendo firme a sua posição de ter ido lá e conversado com a atendente.

Em resposta, na linha 18, Maria mantém a defesa da sua tese acerca da incapacidade da atendente (*=eu sei mas acontece que a atendente não tem,*). Em seguida, nas linhas 19, 21 e 22, através do raciocínio por analogia, compara duas situações: a) uma situação real: a possibilidade de uma atendente que não tem

atribuições realizar uma rescisão contratual; e b) uma situação hipotética: a possibilidade de uma enfermeira que não tem atribuições realizar uma cirurgia. É o que se observa nos turnos transcritos: *me diga uma coisa, se eu chegar num médico lá pro médico fazer um curativo? não, a enfermeira pode fazer uma intervenção cirúrgica em mim?*.

Além disso, podemos notar que, neste exemplo, uma outra estrutura argumentativa também foi utilizada pela advogada: a estrutura *se a, então b*, já estudada anteriormente, no item 4.1.1.

Paulo não aceita a argumentação da advogada, interrompe-a (linha 20) e diz que o correto seria a atendente dizer que não pode fazer a rescisão: *não, ele tem que dizer que num pode. Não, num posso ué?*. Procura, em seguida, uma forma de atribuir a responsabilidade à própria Saudeplan, que agiu através da atendente, a qual seria então sua preposta, ou seja alguém com legitimidade para representar a empresa e praticar atos em seu nome. É o que se observa na linha 23: *não (). mas ela é uma preposta da firma.*

No excerto (30), dando continuidade a essa discussão acerca da legitimidade da atendente, Paulo e Maria discutirão sobre o fato de a atendente ser ou não preposta da Saudeplan e nesta discussão Maria utilizar-se-á mais uma vez do raciocínio por analogia.

Excerto (30): “Saudeplan”

29 Maria a:: saudeplan é uma empresa privada e prá ela (em) juízo, que
30 no dia que precisar de um preposto como na justiça do trabalho
31 ela tem que designar. era muito bom então qualquer atendente
32 daquela chegar e dizer eu sou preposta da saudeplan?=
33 Paulo =não, dentro da função dela.

34 Maria não, o varredor também tá varrendo a sala da saudeplan.
35 Paulo não dentro da função dele.
36 Maria não, absolutamente não, mas a atendente, a atendente,

Maria, apesar de aparentemente ter entendido o que Paulo pretendia ao utilizar o termo “preposto”, que seria apenas atribuir responsabilidade à Saudeplan, insiste em discutir essa questão de nomenclatura, alterando o foco da discussão. Sendo assim, nas linhas 29, 30 e 31, ela realiza um raciocínio por analogia, nos seguintes termos: situação a) a Saudeplan é uma pessoa jurídica de direito privado e precisa nomear um preposto para representa-la judicialmente nas ações trabalhistas e situação b) a Saudeplan é uma pessoa jurídica de direito privado e precisa nomear um preposto para representa-la judicialmente nas demais ações: *a:: saudeplan é uma empresa privada e prá ela (em) juízo, que no dia que precisar de um preposto como na justiça do trabalho ela tem que designar..*

O mediador parece que procura se explicar, linha 33, deixando claro que, já que está exercendo a função de atendente, ela deveria ter prestado esclarecimentos: *=não, dentro da função dela..*

Maria, em resposta, realiza, na linha 34, um segundo raciocínio por analogia, comparando as seguintes situações: situação a) uma atendente, funcionária da saudeplan pode aceitar uma rescisão verbal; e situação b) um faxineiro, funcionário da Saudeplan, também pode aceitar a rescisão verbal. É o que podemos observar no trecho transcrito: *não, o varredor também tá varrendo a sala da saudeplan.*

Já no excerto (31), as partes discutem sobre a data da cobrança, ocasião em que Maria, mais uma vez, utiliza-se do raciocínio por analogia para dar credibilidade aos seus argumentos.

Excerto (31): “Saudeplan”

47 João =a senhora entrou na data, aqui de um ano de- que- que eu não
48 devia receber a carta é- é a saudeplan tinha que ter emitido a
49 carta em dois meses.
50 Maria nã::o, eu não disse, eu não disse, nã:o, agora que o senhor vai
51 vê.
52 João é brincadeira né?
53 Maria olha acontece o seguinte, não existe
54 João você acabou de admitir o erro da saudeplan=
55 Maria não admiti por isso, acontece o seguinte, você não me deixou
56 falar. não existe em legislação no mundo, porque inclusive eu
01 já atuei em lisboa, já atuei em roma, fora do brasil, não
02 existe lei nenhuma que diga ou estabeleça empresa ou pessoa
03 física, tem tantos dias prá cobrar () ela pode cobrar sua
04 dívida quando ela quiser.

Neste exemplo João e Maria contabilizam o prazo que foi aguardado pela Saudeplan para dar início à cobrança do débito de João. Maria procura demonstrar que o credor pode optar por fazer a cobrança na data em que lhe convier, desde que, obviamente, já esteja vencido o débito.

Nas linhas 55 a 04 Maria expõe uma questão de ordem universal com relação a contratos e a cumprimento de cláusulas. Para que seu argumento tenha maior credibilidade, Maria procura respalda-lo na legislação até mesmo internacional. Ela procura fatos para dar mais força aos seus argumentos e coloca-se no papel de advogada experiente, conhecedora da legislação: *não existe em legislação no mundo, porque inclusive eu já atuei em lisboa, já atuei em roma, fora do brasil, não existe lei nenhuma que diga ou estabeleça empresa ou pessoa física, tem tantos dias prá cobrar () ela pode cobrar sua dívida quando ela quiser.*

Neste exemplo, Maria realizou uma analogia: assim como no direito português, no italiano ou no de qualquer outro país, no Brasil também não há um prazo

máximo para que se dê início à cobrança de um débito. Comparou, portanto, o Brasil com outros países, como Portugal e Itália.

No excerto (32) temos o único caso de raciocínio por analogia utilizado na audiência “Banco Sul” como estratégia evidencial.

Excerto (32): “Banco Sul”

30 Ana: [então ele veio] ao procon nos
31 questionar, porque a intenção dele não era fazer o seguro, ele
32 não- não tá interessado no seguro, (0,8) mas ele se viu obrigado
33 a assinar o contrato do seguro, pra conseguir a liberação do
34 empréstimo, que: que foi o motivo que o levou ao banco.
35 [entendeu?]
36 Rui: [é , o::] o que eu tenho pra dizer a você, é o
37 seguinte.(0,5)com relação ao que nós recebemos um relato do
38 procon, (0,5) tá? tava: dando:: a entender, que fosse operação
39 casada não é operação casada.
40 (0,5)
41 Rui acho que todas as instituições financeiras, hoje, tem os seus
42 produtos a oferecer. =
43 Ana: =humhum.=
44 Rui: =tá? Todas. =
45 Ana: =humhum. =
46 Rui: =é::: a partir do momento, em que o cliente proCura-nos, a-, a-,
47 a-, a-, um empréstimo, com certeza, eu acho que qualquer lugar,
48 quer vender o peixe dele. =
49 Ana: =claro. =
50 Rui: =entendeu?
51 (0,5)
52 Rui: então o quê que cê oferece. oferece o produto, mas (0,5) os
01 produtos do banco, não é: camisa, não é calça.
02 (0,5)
03 Rui: não é sapato.
04 Ana: claro. =
05 Rui: =são::, são:: (0,5) esses seguros, são previdências, são coisas
06 que trazem rentabilidade pro cliente.
07 Ana: tá. =
08 Rui: tá?

Nas linhas 30 a 35 Ana, a mediadora, expõe a Rui, o reclamado, as razões pelas quais Lucas, o reclamante, ao sentir-se lesado pela empresa, procurou o órgão de defesa do consumidor.

Após este breve relato, Rui, nas linhas 36 a 39, inicialmente refuta a qualificação do ato da empresa como “operação casada” (*[é , o::] o que eu tenho pra dizer a você, é o seguinte.(0,5)com relação ao que nós recebemos um relato do procon, (0,5) tá? tava: dando:: a entender, que fosse operação casada não é operação casada.*) e, através de um raciocínio por analogia, enquadra a conduta da empresa como uma mera oferta de serviços.

Assim, Rui afirma, nas linhas 41 e 42, que o que foi feito por parte do Banco Sul foi apenas uma oferta de um serviço; da mesma forma como qualquer empresa fornece serviços e bens aos seus possíveis consumidores, o banco também oferecera seus serviços, que são, por exemplo, os seguros: *acho que todas as instituições financeiras, hoje, tem os seus produtos a oferecer.*

A analogia, neste caso, está em equiparar a conduta do banco às condutas das demais empresas: a) uma empresa do setor de vestuário tem produtos como calças, camisas, etc pra oferecer e os oferece aos seus consumidores. b) uma instituição financeira possui produtos como seguros, previdências para oferecer e os oferece aos seus consumidores. c) se a conduta das empresas de vestuário é tida como lícita e perfeitamente aceitável, a conduta do banco também deve ser considerada lícita e aceitável.

Rui ainda ressalta, nas linhas 05 e 06, que a empresa ofereceu ao consumidor um serviço que lhe traria “rentabilidade” (*são::, são:: (0,5) esses seguros, são previdências, são coisas que trazem rentabilidade pro cliente.*), tentando demonstrar que seriam serviços vantajosos ao consumidor, numa tentativa de reduzir ou minimizar a gravidade do ato cometido; não haveria razão para uma possível

reprovação da “venda casada” já que o serviço “imposto” ao consumidor aparentemente proporcionar-lhe-ia vantagens financeiras.

Um último caso de utilização de analogia como estratégia discursivo-interacional é o do excerto (33), retirado da audiência “Banco Green”. Neste caso, veremos que a tentativa da reclamante e de sua mãe de construir analogia foi mal-sucedida.

Excerto (33): “Banco Green”

32 Ana =então deixa eu perguntar uma coisa a vocês(0.8) porque é
33 dúvida e é bom a gente saber(0.2) esclarecer(0.2) eu acho
34 que saber um pouco do assunto(0.8) quando(0.5) nós
35 cadastramos o cartão, registramos () uma senha(0.5) essa
36 senha é computada lá no computador certo?
37 Ivo Sim
38 Joana funcionário nenhum tem acesso a essa senha não?
39 Ivo ((balança cabeça negativamente))
40 Joana tá mas então como-(0.2) se ele não tem acesso (0.5) como que
41 você tem acesso (de que a pessoa) tá digitando ali e (vir)
42 que foi trocado a senha dela no caso [()]
43 Ivo [essa <transação>]
44 _(0.8) [transação transação]=
45 Carla [ao as que] (0.8) a transação não não não é
46 feita sem (0.2) a senha (0.2) sem o cartão=
47 Ivo =fica incompleta
48 Carla =ela não completa(1.0) se as duas (0.8) se ele tiver só com
49 o cartão sem a senha não vai conseguir não(0.2) isso eu
50 [sei]
51 Ivo [()]
52 Joana eu digo () o funcionário[()]
53 Carla [o funcionário nem sabe]
54 Ana um () não vamos citar nem o banco se fosse o green [vamos
55 citar um banco]=
56 Ivo [veja bem veja bem]
01 Joana o funcionário num sabe o o- o- (0.5) a senha da pessoa=
02 Ana =Imagina
03 Joana =passa tudo ali na hora a pessoa num tá ali (0.2) sabe
04 porque(0.5) eu depusitei um dinheiro na CEF semana
05 passada(0.5)um cheque () (0.8) depusitei(0.2) saí do banco
06 era três e pouca(0.2) três e pouca () conta porque era::
07 era:: cheque() (1.0) cheguei em casa tinha um recado lá pra
08 mim
09 Ivo sobre?
10 Carla Não(0.5) mas aí foi depósito=
11 Ivo =foi depois

12 Joana não (0.2) (espera [lá])

13 Ana [()] de senha

14 Joana não- eu quero essa orientação essa explicação(0.8) se esse

15 cheque que foi depositado(0.5) eu deposei devia ser umas

16 três e quinze(0.5) três e meia por aí

17 Carla =a senhora pôs no envelope?=

18 Joana no envelope

19 Ivo então, tem [um funcionário ()]

20 Ana [aí ele () meu ()] lá((incompreensível,

21 vários falam ao mesmo tempo))

22 Joana Tá(0.5) quando [eu tenho uma] pessoa ali

23 Carla [é diferente]

24 Ana () pode observar () eu tô perguntando(0.5) não tô

25 falando.

26 Carla eu sei

27 Ana tá (0.8) tô com uma dúvida(0.5) tá?

28 Joana não=

29 Ana não tem () que ficar observando [e tal]

30 Carla [de jeito] nenhum

31 joana =() (0.5) não tem um contato[ali não?]

32 Ivo [ô minha] senhora:

33 Carla Olha [bem]

34 Ivo [a senhora já viu(0.5) a senhora já viu quando a

35 senhora [vai digitar a senha]

36 Carla [o terminal de depó]sito é diferente(0.5)

37 () lá ()=

38 Ivo só um minutinho(0.8) nesse caso é diferente(0.8) já viu

39 quando a senhora vai- quando a senhora vai- é: é: () a

40 senha(0.5) que fica aparecendo só as estrelinhas? não

41 aparece o resto() tá?

42 Carla =o- [o funcionário] não vai ver a sua senha de longe=

43 Ivo = [() o caso] do termi- o caso do depósito(0.5) o o

44 funcionário=

45 Carla =o terminal do depósito ele não é de saque(0.5) ele só é de

46 depósito e tem um funcionário que vai lá a tarde(0.5) só

47 recolher os en:velopes(0.5) só isso

A reclamante Ana e sua mãe Joana, neste exemplo, procuram fazer uma analogia que possa servir de evidência para a sua tese segundo a qual algum funcionário do banco pode ter tido acesso à sua senha e, com isso, ter efetuado os saques. Elas procuram comparar as operações de saque e de depósito com o intuito de demonstrar que em ambas as operações os funcionários do banco teriam acesso à senha dos clientes.

A reclamante Ana, então introduz a questão da senha fazendo uma pergunta nas linhas 34 a 36 (*nós cadastramos o cartão, registramos () uma senha (0.5) essa senha é computada lá no computador certo?*) e logo após a resposta afirmativa do reclamado é a vez de Joana perguntar, na linha 38, sobre a possibilidade de algum funcionário ter acesso à senha: *funcionário nenhum tem acesso a essa senha não?*. Elas explicitam aqui, a sua tese: como não foi a reclamante quem sacou, só pode ter havido um extravio da senha.

Carla, percebendo a quais conclusões Ana e Joana queriam chegar, afirma sobre a impossibilidade de se realizar a operação no caixa eletrônico sem o fornecimento da senha, conforme observamos nas linhas 45 e 46: *[ao as que](0.8) a transação não não não é feita sem (0.2) a senha (0.2) sem o cartão=*. Ivo, na linha seguinte, engata sua fala à da reclamada, para enfatizar que a operação sem a senha ou sem o cartão fica incompleta e Carla, nas linhas 48 a 50 conclui sua explicação: *=ela não completa(1.0) se as duas (0.8) se ele tiver só com o cartão sem a senha não vai conseguir não(0.2)*.

Nota-se que Ivo e Carla tentam argumentar que para a efetivação do saque no terminal eletrônico não basta o cartão ou a senha, sendo necessária a presença tanto do primeiro quanto da segunda. Assim, mesmo que o funcionário tivesse conseguido acesso à senha (o que não é admitido pelos reclamados), isso não seria suficiente, já que ele precisaria também do cartão da reclamante.

Após a explicação dos reclamados, Ana tenta criar uma situação hipotética, deixando de envolver o Banco Green; cria uma situação geral, ocorrida em um outro banco, para expor seus argumentos e construir seu raciocínio analógico, conforme

observamos nas linhas 54 e 55: *um () não vamos citar nem o banco se fosse o green [vamos citar um banco]=*. E Joana conclui o exemplo, na linha 01: *o funcionário num sabe o o- o- (0.5) a senha da pessoa=*.

Todo esse questionamento feito por Ana e Joana serviu como uma forma de introduzir o tópico exposto no turno de Joana, de linhas 03 a 08. Assim, quando inicia sua fala dizendo “sabe porque” ela vai explicar finalmente a razão de terem perguntado tudo aquilo.

Nesse sentido, nas linhas 03 a 08 Joana inicia a construção de uma analogia, em que procura comparar as operações de saque e de depósito, ambas em terminal eletrônico: *=passa tudo ali na hora a pessoa num tá ali (0.2)sabe porque(0.5) eu depositei um dinheiro na CEF semana passada(0.5)um cheque () (0.8) depositei(0.2) saí do banco era 3 e pouca(0.2) 3 e pouca () conta porque era:: era:: cheque()(1.0)cheguei em casa tinha um recado lá pra mim:.*

Tal analogia, antes mesmo de ser concretizada, já é rejeitada por Carla a qual, na linha 10, diz: *Não(0.5) mas aí foi depósito=*. Fica demonstrado desde o início que a analogia não procede, por estarem sendo comparadas situações diferentes. Joana não aceita a interrupção e continua o seu relato, com o objetivo de demonstrar que houve contato entre ela e um funcionário do Banco durante o ato do depósito. Pretende, assim, chegar num possível contato entre aquele que está sacando o dinheiro e um funcionário.

Na linha 22 Joana indica que durante o depósito há uma pessoa, um funcionário por perto (*Ta (0.5) quando [eu tenho uma] pessoa ali*) e em seguida, na

linha 23, Carla sobrepõe sua fala à da reclamante e, antes mesmo que ela termine, garante que são casos diferentes, que não podem ser comparados (*[é diferente]*).

Já nas linhas 29 e 30, é a vez de Ana e Carla discutirem a questão. Enquanto Ana, na linha 29, pergunta se durante a operação de saque não é obrigatória a presença de um funcionário (*não tem () que ficar observando [e tal]*), a reclamada, na linha 30, antes mesmo que a fala anterior termine, responde à pergunta, de forma enfática (*[de jeito] nenhum*).

Não satisfeita, Joana insiste na questão, já que uma resposta afirmativa por parte dos reclamados seria uma indicação de que sua analogia teria procedência e, portanto, um indício de que sua fonte de evidência seria válida. Nesse sentido, na linha 31, a reclamante, após uma pausa de meio segundo, procura novamente uma resposta: (*0.5 não tem um contato[ali não?]*).

Ivo, mostrando-se impaciente com tamanha insistência, sobrepõe sua fala à da reclamante, para dizer, nas linhas 34, 35, 38 a 42: *[ô minha] senhora: [a se]nhora já viu(0.5) a senhora já viu quando a senhora [vai digitar a senha] só um minutinho(0.8) nesse caso é diferente(0.8) já viu quando a senhora vai- quando a senhora vai- é: é: () a senha(0.5) que fica aparecendo só as estrelinhas? não aparece o resto() tá?=. Ele ainda recebe a ajuda da reclamada na linha 42: =o- [o funcionário] não vai ver a sua senha de longe=) e os dois finalizam a sua explicação nas linhas seguintes, destacando-se a fala da reclamada, nas linhas 45 a 47: =o terminal do depósito ele não é de saque(0.5) ele só é de depósito e tem um funcionário que vai lá a tarde(0.5) só recolher os envelopes(0.5) só isso .*

Podemos observar, portanto, que no decorrer de todo este exemplo as partes defendem, de um lado, a semelhança entre o depósito e o saque e, conseqüentemente, a existência de funcionário durante o saque, acompanhando a operação e tendo acesso à senha dos clientes e, de outro lado, a improcedência da comparação, por se tratar de operações distintas, realizadas em terminais distintos.

Temos então uma tentativa frustrada de criação de um raciocínio analógico por parte de Ana e Joana: enquanto pretendiam argumentar a respeito da possibilidade de um funcionário do banco ter acesso à senha do cliente nas operações de saque, Ivo e Carla demonstram a impossibilidade de se aplicarem as mesmas regras a casos tão diferentes.

4.2. Fontes de evidência

4.2.1. Prova Documental

Neste item observamos como os participantes das três audiências em análise fazem referência a provas documentais, especialmente aos contratos que geraram a relação jurídica entre elas, como fonte de evidência. Primeiramente observaremos a utilização da prova documental num sentido mais geral, ou seja, representada por documentos que não sejam os contratos celebrados entre as partes. Em seguida, passaremos a analisar a utilização dos contratos como fonte de evidência.

No excerto (34) retirado da audiência “Banco Green”, a reclamante Ana faz menção a um documento que seria de propriedade do Banco e solicita ao

reclamado a apresentação do referido documento, para que assim ela possa provar a sua versão para os fatos. Neste momento tem início a sua busca por meios de provar sua versão para os fatos.

Excerto (34): “Banco Green”

40 Ana [agora (0.2) deixa eu te perguntar.] se eu puder
41 (usar) () papel que ficou () como é que eu faço?
42 Ivo que papel?
43 Ana esse papel que o senhor ficou de me dar lá na mesa e:
44 ((pergunta ao Ivo))
45 Carla que papel (é esse)?
46 Ivo aquele papel da::
47 Carla da::
48 Ivo do banco 24h ()
49 Carla esse você não mandou pra mim
50 Ivo (não) () não foi não
51 Carla não sei () tem um lá ()
52 Ivo então eu não mandei pra você ()
53 Ana como é que eu faço pra pegar?
54 Ivo olha esse papel::< (0.2) é de uso interno
55 Ana mas tem no banco né? mas lá no dia inclusive (eu) trouxe
56 esse papel aqui pra entregar a vocês (.) e::< (aí) eu olhei
01 assim muito rápido aí ele pegou o papel tirou e guardou
02 Joana cópia ou xerox desse papel (0.5) porque isso também (0.2)
03 eu acho que é uma prova a a meu favor (2.0) que eu posso
04 utilizar a meu favor porque (0.5) uma pessoa que tem a conta
05 sabe quanto tem na conta ela não vai, ficar fazendo
06 cinquenta mil tentativas até tirar o dinheiro
07 Ivo (aí é diferente né)
08 Ana (é dia diferente)
09 Joana é dia diferente () do dia 25 do 11
10 Ana mas eu tirei, ele não foi feito por mim, nem esse 140 nem
11 esse 110
12 Carla ele não vai () e ne::m
13 Ana mas,() como é que eu vou explicar que sumiu? Que não fui
14 eu?
15 Carla não o saque foi feito=

O reclamado, na linha 42, demonstra não saber a que documento a reclamante está se referindo (*que papel?*) e, após a resposta da reclamante na linha 43 (*esse papel que o senhor ficou de me dar lá na mesa e:*) os reclamados (linhas 45 a 52) iniciam uma discussão acerca do referido documento, já que a advogada do banco

desconhecia tal documento e questiona ao gerente porque ela não tivera acesso a ele.

Ana, na linha 53, pergunta novamente como ela poderia ter acesso ao documento: *como é que eu faço pra pegar?*. Na linha 54, Ivo demonstra uma impossibilidade de fornecer o documento a Ana, alegando que trata-se de um documento de uso interno do Banco: *olha esse papel:: (0.2) é de uso interno*.

Podemos notar que na sua fala Ivo faz uma breve pausa (de dois décimos de segundo) após referir-se ao documento, o que pode indicar que ele não estava seguro, no momento da fala, sobre o que iria dizer a respeito do tão falado documento.

O que podemos observar neste exemplo é a consciência de todos os envolvidos na audiência sobre a importância da prova documental no caso em questão. Se por um lado a reclamante procura meios de obtenção do referido documento, os reclamados empenham-se no sentido de não garantir à reclamante o acesso a uma possível prova de suas alegações. Fica clara, portanto, a necessidade de se produzir evidências através de uma prova documental no caso em análise.

Joana, passa a fazer parte da discussão sobre o documento e age de forma enfática no sentido de obter uma cópia dele. Ela se mostra ciente do seu dever de produzir evidências e, para ela, o referido documento seria mais uma fonte de evidência que poderia ser produzida a seu favor. É o que vemos nas linhas 02 a 04: *cópia ou xerox desse papel (0.5) porque isso também (0.2) eu acho que é uma prova a a meu favor (2.0) que eu posso utilizar a meu favor*. Vemos, assim, uma

consumidora ciente do seu dever de provar e empenhada em produzir evidências ou provas para os seus argumentos.

Nos turnos de linhas 13 e 14, Ana deixa claro que para ela a produção de evidências neste caso não é uma tarefa tão simples, ou seja, que não há meios de provar que ela está dizendo a verdade: *como é que eu vou explicar que sumiu? Que não fui eu?*.

Para Carla, na condição de advogada do Banco, pouco importa se a reclamante está afirmando que não foi ela quem realizou o saque; o que importa é que foi realizado um saque, ou seja, que o banco pagou este dinheiro e agora tem direito de ser ressarcido. Por esta razão, ela procura não dar muita atenção à argumentação da reclamante, respondendo, na linha 15: *não o saque foi feito*=.

Fica clara neste exemplo a base da argumentação de Ana: ela não discorda da realização de um saque; pelo contrário, ela concorda que foi feito um saque, mas, como não foi feito por ela, ela não irá pegar. O que ela deseja, portanto, é o ressarcimento pelo Banco.

A discussão entre as partes, portanto, gira em torno da atribuição de responsabilidade pelos saques e não da ocorrência dos saques: ambos concordam com a retirada do dinheiro. Vemos, então, que tudo é uma questão de provas, de evidências: quem efetuou o saque? Em outras palavras, a controvérsia existente neste caso é com relação a quem efetuou o saque. Sendo essa a principal questão, é sobre ela que as partes deverão fornecer evidências.

Assim, se o banco diz que foi a reclamante, ele tem que provar, fornecer evidências de que está com a razão, de que sua versão para os fatos é convincente

e “verdadeira”. E é no desempenho desta obrigação que Ivo demonstra não ter certeza a respeito de onde estaria o documento requerido por Ana, o que deixa claro o seu desinteresse em fornecer a ela uma fonte de evidência a seu favor. Isto porque pela lógica, a parte contrária não irá ajudar seu oponente a produzir provas a seu favor.

No entanto, sabendo que existem meios judiciais para que este documento seja apresentado, o reclamado não se recusa literalmente a apresentá-lo, mas sim demonstra não saber ao certo onde estaria o referido documento.

Notamos neste excerto a importância atribuída à prova documental como fonte de evidência: existe um documento, de posse do banco, que seria capaz de fornecer maiores informações sobre a realização dos saques e Joana, como mãe da reclamante Ana, demonstra a importância da apresentação deste documento pelo banco.

4.2.1.1. Contrato

Nos cenários de conflito em que estão em questão os direitos do consumidor, direitos estes oriundos de uma relação contratual, o contrato exerce a função de orientar a conduta das partes, de estabelecer o conjunto de direitos e obrigações contraído por ambas e, desta forma, de informar aos contratantes e mediadores das audiências o que fora pactuado entre as partes. Em outras palavras, sendo a relação jurídica originada formalmente pela via contratual, este termo é que irá

servir de fonte de evidência dos direitos e deveres tanto do consumidor quando da empresa fornecedora de bens e serviços.

No excerto (35), a reclamada Maria utiliza-se do contrato celebrado entre as partes para eximir a empresa da responsabilidade de fornecer informações ao reclamante sobre a rescisão contratual.

Excerto (35): “Saudeplan”

31 João ué, a saudeplan também tinha por obrigação me apresentar um.
32 de- um- um,
33 Maria não, mas não é a saudeplan não. mas não era a saudeplan, não
34 porque (foi isso aqui) com a sulcopa.
35 João a::, mas a obri- tá aqui, não fala que a sulcopa tinha que
36 apresentar o contrato.
37 Maria não. não mas o contrato (), no termo do convênio entre a
38 sulcopa e a saudeplan, a sulcopa é obrigada a divulgar.=
39 João =ah tá.

Na discussão a respeito de quem seria a responsabilidade pela não observância das regras de rescisão, vimos que, primeiramente, Maria atribuiu a responsabilidade a João. Agora, nas linhas 33 e 34, ela procura responsabilizar a Sulcopa, empresa conveniada que efetuou o contrato com João: *não, mas não é a saudeplan não. mas não era a saudeplan, não porque (foi isso aqui) com a sulcopa..*

João tenta refutar a argumentação da advogada tendo como fonte de evidência o contrato, afirmando, nas linhas 35 e 36, que não havia previsão contratual acerca da responsabilidade da Sulcopa: *a::, mas a obri- tá aqui, não fala que a sulcopa tinha que apresentar o contrato.*

Diante deste argumento de João, Maria, nas linhas 37 e 38, muda a fonte da evidência, que antes era o contrato, passando a ser o convênio realizado entre Saudeplan e Sulcopa: *não. não mas o contrato (), no termo do convênio entre a sulcopa e a saudeplan, a sulcopa é obrigada a divulgar.*=.

João, que não tem informações sobre este convênio, aceita, na linha seguinte, linha 39, o argumento da advogada. Nota-se assim, que a evidência construída a partir do contrato não é a mesma construída a partir do convênio, já que são documentos distintos.

No excerto (36) os participantes discutem sobre quem seria responsável pelo fornecimento de uma cópia do contrato a João: a Sulcopa ou a Saudeplan.

Excerto (36): “Saudeplan”

42 Maria mas num é, num é a saudeplan, você entendeu?
43 Paulo =não.
44 Maria é a sulcopa
45 Paulo não, a apresentação do contrato caberia à sulcopa?
46 Maria é, a sulcopa.
47 João mas você num acha que a saudeplan deveria esclarecer que eu ou
48 a sulcopa né? vamos dizer assim que, que a saudeplan deveria
49 ter me esclarecido desse contrato?
50 Maria não porque no contrato tá definido que a sulcopa tem que
51 divulgar e orientar.
52 João não mas isso, isso é entre os dois.
53 Maria não, num é entre os dois não, eu explico é convênio.=
54 João =é convênio, tudo bem, mas é entre vocês dois, num é convênio
55 fixado comigo.
56 Maria ó- ô, mas acontece que a sulcopa, a culpa é dela.

João, nas linhas 47 a 49, procura adesão da advogada quanto ao fato de ser da responsabilidade de ambas, Saudeplan e Sulcopa, a prestação de informações sobre as cláusulas contratuais: *mas você num acha que a saudeplan deveria*

esclarecer que eu ou a sulcopa né? vamos dizer assim que, que a saudeplan deveria ter me esclarecido desse contrato?.

Maria não aceita a afirmação de João e, para contesta-la, utiliza o contrato como fonte evidência, conforme podemos observar nas linhas 50 e 51: *não porque no contrato tá definido que a sulcopa tem que divulgar e orientar.* Desta forma, o que atribui credibilidade à sua informação é a previsão contratual, é o documento assinado pelas partes. e é com base também no contrato que Maria, em seu turno 56, procura transferir toda a responsabilidade à Sulcopa: *o- ô, mas acontece que a sulcopa, a culpa é dela.*

Mais uma vez a reclamada Maria fará uso do contrato como fonte de evidência, mas desta vez para defender a impossibilidade de rescisão verbal do contrato, conforme vemos no excerto (37).

Excerto (37): “Saudeplan”

55 Paulo =mas a saudeplan pode fazer?
56 Maria hein?
01 Paulo a saudeplan pode fazer?
02 Maria pode fazer o quê?
03 Paulo uma rescisão verbal?
04 Maria num pode, num existe aqui, não existe a rescisão verbal,
05 po:orque no contrato o contrato rege.
06 João a senhora, a senhora tá voltando no contrato=
07 Paulo =não, mas é possível.
08 João nós estamos falando,
09 Maria é possível, mas como existe um contrato escrito, formalmente
10 escrito e o contrato diz o seguinte, a partir do momento que o
11 usuário não se interessar mais pelo serviço ele tem que fazer
12 uma comunicação escrita dizendo que não que mais com
13 antecedência de trinta dias. essa antecedência de trinta dias é
14 justamente para adequar a cobrança que é por via bancária, ou
15 seja, fatura, isso e aquilo. porque seria muito bom a- faz a
16 adesão e depois (só) verbalmente? verbalmente () ((conversa
17 confusa))
18 Paulo se as partes concordarem em ser verbal.

Neste exemplo, em que os participantes discutem acerca da possibilidade de se efetuar rescisão do contrato verbalmente, Maria usa como evidência para a defesa dos seus argumentos a falta de previsão contratual. Assim, após ser questionada pelo mediador, a reclamada, nas linhas 04 e 05, recusa a possibilidade de haver rescisão verbal e como fonte de evidência fornece o contrato celebrado entre as partes: *num pode, num existe aqui, não existe a rescisão verbal, porque no contrato o contrato rege..*

É importante notar que ela enfatiza, nas linhas 09 a 17, o fato de o contrato ter sido formalmente celebrado, ou seja, enfatiza a necessidade de se seguir as formas, o rito contratual. Também enfatiza o fato de a comunicação acerca da rescisão ter que ser feita por escrito: *é possível, mas como existe um contrato escrito, formalmente escrito e o contrato diz o seguinte, a partir do momento que o usuário não se interessar mais pelo serviço ele tem que fazer uma comunicação escrita dizendo que não que mais com antecedência de trinta dias. essa antecedência de trinta dias é justamente para adequar a cobrança que é por via bancária, ou seja, fatura, isso e aquilo. porque seria muito bom a- faz a adesão e depois (só) verbalmente? verbalmente ().*

Paulo, na linha 18, demonstra aceitar a possibilidade de uma rescisão verbal caso haja um acordo entre as partes a respeito. Assim, para Paulo, aquela lógica: “se aderiu por escrito, tem que rescindir por escrito”, tese da advogada, nem sempre é a correta: *se as partes concordarem em ser verbal.*

No excerto (38) Maria mais uma vez faz uso do contrato como fonte de evidência.

Excerto (38): “Saudeplan”

31 Maria ele é que tem que dizer trinta dias antes. o serviço não me
32 interessa mais.
33 Paulo tudo bem, mas as partes no, no, no, (fato) que eu estou
34 observando, as partes podem (). tudo bem, tá, rescindir o
35 contrato.
36 Maria sim, mas por escrito, não verbalmente.
37 Paulo não, mas ainda assim, se houver um mútuo acorda elas podem?
38 Maria sim, mas se houver o mútuo acordo fugindo aos termos
39 contratuais é por escrito, tem que fazer um termo de
40 rescisão, (entende?) um termo de rescisão. a::: proposta que
41 eu disse, como o senhor viu () só quem pode, o termo de
42 rescisão fora dos termos do contrato. e esse tem que integrar o
43 contrato, do mesmo jeito que o termo de rescisão homologado por
44 este () validade no contrato. isso tudo tinha que ser trinta
45 dias como eu te falei antes .. como tem, quantas parcelas tem
46 aqui?

Após ter sido questionada sobre a possibilidade de as partes fazerem um acordo e rescindirem o contrato verbalmente, Maria deixa claro nas linhas 38 e 39 que esta atitude fugiria aos termos contratuais, sendo um desrespeito às regras pactuadas pelas partes: *sim, mas se houver o mútuo acordo fugindo aos termos contratuais.*

Mais uma vez Maria diz que a rescisão deve ser feita por escrito e fornece outras informações a respeito da rescisão. Ela, então, insiste na necessidade de se efetuar a rescisão contratual de forma escrita, o que foi aceito pelas partes na data da assinatura do contrato. É o que vemos nas linhas 39 a 45: *é por escrito, tem que fazer um termo de rescisão, (entende?) um termo de rescisão. a::: proposta que eu disse, como o senhor viu () só quem pode, o termo de rescisão fora dos termos do contrato. e esse tem que integrar o contrato, do mesmo jeito que o termo de rescisão homologado por este () validade no contrato. isso tudo tinha que ser trinta dias como eu te falei antes.*

Desta forma, o que sustenta a argumentação da advogada no sentido de não aceitar a rescisão contratual verbal é o próprio contrato, ou seja, a sua fonte de evidência para afirmar que a rescisão deve ser feita por escrito é o próprio contrato.

Já no excerto (39) que se utiliza do contrato como evidência é o mediador Paulo e ela o faz em defesa do consumidor.

Excerto (39): “Saudeplan”

01 Paulo é, que::: eu falo o seguinte: no contrato com a saudeplan se
02 você parar de pagar duas prestações.
03 Maria isso.=
04 Paulo =você tá fora do plano
05 Maria é.
06 Paulo então legalmente, então ocorre duas situações aí. primeiro cê
07 tá excluído, do plano mas em virtude de um débito, que pode
08 ser de dez prestações, mas juntou duas, já tá em débito.=
09 Maria =já tá, já tá excluído. é.
10 Paulo você pode se reabilitar no plano pagando-o, mas negocia
11 () ou você pode sair do plano pagando as duas.=
12 Maria =isso mesmo, é como você,
13 Paulo isso dentro do contrato.
14 Maria como você não fez a rescisão da forma pactuada, a forma
15 contratual.

O mediador aqui apresenta a regra contratual de acordo com a qual se o consumidor não pagar duas prestações, será excluído do plano. Este argumento é de suma importância para a defesa dos direitos de João, já que ele está sendo alvo de cobrança de um débito injusto. A fonte de evidência utilizada pelo mediador, neste caso, é o próprio contrato, são as cláusulas pactuadas pelas partes, conforme podemos observar nas linhas 01 e 02: *é, que::: eu falo o seguinte: no contrato com a saudeplan se você parar de pagar duas prestações.*

Para solucionar o impasse, portanto, a evidência utilizada pelo mediador é o contrato realizado entre as partes. Nas linhas 11 e 12 (*você pode se reabilitar no*

plano pagando-o, mas negocia () ou você pode sair do plano pagando as duas.=) o mediador Paulo apresenta as duas situações contratualmente possíveis e finaliza chegando a duas conclusões: a primeira, de que se João for excluído do plano, ele estaria contratualmente obrigado a quitar as duas prestações que deve; a segunda, de que se João decidisse continuar, teria que negociar o débito com a empresa.

Em mais um caso de utilização do contrato como fonte de evidência, as partes ainda discutem acerca da rescisão contratual por inadimplência de João. Quem faz uso deste documento como fonte de evidência é, novamente, o mediador, no excerto (40).

Excerto (40): “Saudeplan”

22 Paulo tudo ok dentro do contrato. () prevê o seguinte, você pode
23 pagar todo atrasado e se reabilitar entendeu? ou então pagar
24 as duas e rescindir o contrato.
25 Maria é. é isso.=
26 João =mesmo assim. você acha que- que eu re- inclusive.
27 Paulo não. só estou dizendo que foi o caso que você não (rescindi
28 nada).

Paulo, nas linhas 22 a 24, argüindo a existência e a previsão contratual, expõe as possibilidades à disposição de João em caso de débito relativo a dois meses de prestação: *tudo ok dentro do contrato. () prevê o seguinte, você pode pagar todo atrasado e se reabilitar entendeu? ou então pagar as duas e rescindir o contrato. .*

Para Paulo, portanto, enquanto defensora dos direitos de João, o consumidor, é importante ressaltar que a empresa Saudeplan está realizando cobrança indevida do débito: o reclamado está sendo cobrado por um débito relativo a seis parcelas,

quando na verdade, o correto, segundo a previsão contratual, seriam apenas dois meses.

No excerto (41) podemos observar a importância dada ao termo contratual na audiência “Banco Sul” pela mediadora Ana, a qual, já no início da audiência, solicita o contrato.

Excerto (41): “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: humhum.
15 (20.5)

Observa-se que Ana, a mediadora, dá início à audiência solicitando o contrato, conforme linha 1 (*cê trouxe o contrato.*), já que é ali que estarão previstos os direitos e deveres das partes.

Após questões sobre a data da celebração do contrato, nas linhas 11 a 13 Ana e Lucas, o reclamante, tratam este contrato como sendo referente ao seguro e ao empréstimo. Aí está a primeira evidência pra a tese principal do reclamante: ter sido vítima de uma venda casada. Ora, se duas operações distintas – empréstimo e seguro – misturam-se ou estão previstas em um mesmo contrato, isto indica que o

reclamante fizera tanto um empréstimo quanto um seguro, e através dos mesmos termos contratuais. Assim é construída por Ana e Lucas a primeira evidência baseada no contrato.

4.2.2. Senso Comum

Neste item observaremos a utilização do conhecimento de senso comum como fonte de evidência. Considerando-se a possibilidade de o saber construído através do senso comum variar conforme a sociedade, o grupo social e até mesmo o grupo profissional, selecionamos como relevantes para este estudo três conhecimentos de senso comum presentes no meio jurídico, quais sejam, as noções segundo as quais 1) *quem paga mal paga duas vezes*, 2) *vale o que está escrito* e 3) *quem assina, lê*.

4.2.2.1. *Quem paga mal paga duas vezes*

É de conhecimento de todos, não apenas de juízes e advogados, o ditado segundo o qual “quem paga mal paga duas vezes” ou ainda, “quem paga mal paga dobrado”. Na audiência “Saudeplan” a reclamada Maria utilizou-se deste saber de senso comum para atribuir credibilidade aos seus argumentos, como podemos ver no excerto (42).

Excerto (42): “Saudeplan”

21 João lei a partir do momento que as pessoas tem acesso né? porque
22 uma lei prá ficar dentro de um livro prá ficar dentro de uma

23 empresa.
24 Maria mas o senhor assinou: e do mesmo jeito que quem paga mal paga
25 duas vezes, se o senhor paga um pagamento que não foi
26 esclarecido o senhor tem que pagar duas vezes.=

Maria, nas linhas 24 a 25, faz menção expressa ao conhecimento de senso comum e, além disso, utiliza-se da construção *se a, então b*, previamente estudada, para construir sua argumentação: *do mesmo jeito que quem paga mal paga duas vezes, se o senhor paga um pagamento que não foi esclarecido o senhor tem que pagar duas vezes.=*

O que ela pretende com sua fala é dizer que João, por não ter observado as condições de rescisão contratual, acabou por contrair um débito com a Saudeplan e, se em virtude disso, efetuou um pagamento indevido, deverá efetuar um novo pagamento.

4.2.2.2. Vale o que está escrito

Segundo esse saber de senso comum, as pessoas que atuam como partes em um contrato devem respeitar as obrigações contraídas contratualmente. Em se tratando de um contrato realizado de forma expressa, ou escrita, cabe aos contraentes respeitar as regras que estejam presentes, expressamente, no contrato. Segundo este raciocínio, portanto, “vale o que está escrito”.

No excerto (43), também retirado da audiência “Saudeplan”, temos uma situação em que João deixa clara a sua postura com relação ao senso comum: para ele, só o está escrito deve ser respeitado.

Excerto (43): “Saudeplan”

22 João =ah tá.
23 Maria O senhor assinaria?
24 João =mas taria escrito aqui.
25 Maria não, e se dissesse termo de adesão e responsabilidade ao
26 contrato tal.
27 João não, não, não a senhora já tá mudando, não, a senhora tá
28 mudando a coisa completamente
29 Maria nã:o
30 João a senhora falou se tivesse escrito aqui, se tivesse escrito
31 aqui que eu teria que assinar um documento da saudeplan prá
32 cancelar meu plano de saúde eu teria ido lá e cancelado o
33 plano de saúde.
34 Maria mas tá no contra:to.
35 João mas que contrato?
36 Maria no contrato que a sulcopa é que tem.
37 João =não, mas eu não tenho esse contrato. eu não tive acesso a esse
38 contrato.

Apoiando-se no saber de senso comum *vale o que está escrito*, João, na linha 24, afirma que assinaria e aceitaria rescisão contratual por escrito se ela estivesse expressamente prevista no contrato: *a senhora falou se tivesse escrito aqui, se tivesse escrito aqui que eu teria que assinar um documento da saudeplan prá cancelar meu plano de saúde eu teria ido lá e cancelado o plano de saúde.*

Já em caso de não haver previsão expressa, ele não estaria obrigado a aceitar e/ou cumprir. Vigora para João a regra segundo a qual o que não está escrito não vale e é com base nesta regra que ele traz evidências para suas afirmações.

Nas linhas 37 e 38 João conclui o seu raciocínio, alegando que se o que vale é o que está escrito, desde que ele tenha acesso, então ele é o responsável. Mas se ele não tem acesso, o que não está escrito não vale, ele não é o responsável, não se deve atribuir a ele a culpa: *=não, mas eu não tenho esse contrato. eu não tive acesso a esse contrato..*

4.2.2.3. Quem assina lê

Finalmente, o último caso em que o saber de senso comum é utilizado pelos participantes como fonte de evidência é quando se faz uso da noção segundo a qual deve-se ler um contrato antes de assina-lo, ou seja, *quem assina, lê*. Nesse sentido, o contratante não pode alegar o desconhecimento das cláusulas contratuais, visto que sua obrigação, ao efetuar o contrato, era ter prévio conhecimento de suas regras.

Com a análise dos excertos (44) a (48) estas questões tornar-se-ão mais claras.

Excerto (44): “Saudeplan”

08 João (então), o que ela tá querendo colocar, o que ela tá querendo
09 colocar?
10 Paulo vão pelo final=
11 Maria =hein?=
12 Paulo =vão pelo final do contrato.
13 Maria é, eu digo o seguinte, se o senhor assumi (uma)
14 responsabilidade através de um termo de adesão, o senhor então
15 o quê que fez, passou a figurar como usuário do convênio é
16 saudeplan-sulcopa. se o senhor se responsabilizou, porque olha,
17 o doutor aí sabe perfeitamente. cláusulas contratuais, ela
18 equivale a LEI, o que tá, o que tá aconta, o que tá estipulado
19 na cláusula e o senhor aderiu aquilo é lei. é lei porque?
20 porque se não virava uma desordem total né?

Neste primeiro exemplo fica clara a posição da advogada com relação à responsabilidade de João pelo cumprimento das cláusulas contratuais às quais ele, através da sua assinatura, aderiu por livre e espontânea vontade. É o que observamos nas linhas 13 a 17: *é, eu digo o seguinte, se o senhor assumi (uma)*

*responsabilidade através de um termo de adesão, o senhor então o quê que fez ,
passou a figurar como usuário do convênio é saudeplan-sulcopa. se o senhor se
responsabilizou,.*

Excerto (45): “Saudeplan”

38 Maria *nã::o mas o senhor apenas, o senhor não, mas o senhor assinou*
39 *o termo de adesão.*
40 João *O termo de adesão. o termo de adesão falava alguma coisa?*
41 Maria *sim, mas me di- o senhor tem nível superior tem?*
42 João *não, não tenho nível superior=*
43 Maria *=sim. é.=*
44 João *=mas tenho segundo grau.*
45 Maria *é, mas acontece o seguinte, como é que o senhor assina uma*
46 *coisa séria. se o senhor assinou um termo de adesão, o senhor*
47 *tava o quê, conseqüentemente aderindo a alguma coisa, não é?=
=*

Neste trecho as partes discutem sobre o que estava previsto no contrato de adesão e sobre o fato de João não ter conhecimento do que estaria expresso no referido contrato. Nas linhas 38 e 39 Maria ressalta que João assinou o contrato: *nã::o mas o senhor apenas, o senhor não, mas o senhor assinou o termo de adesão..*

Em seguida, na linha 40, João deixa claro o seu desconhecimento com relação às cláusulas contratuais, mesmo tendo assinado o contrato, deixando claro o fato de que ele assinou, mas não tomou prévio conhecimento daquilo que estava assinando: *o termo de adesão. o termo de adesão falava alguma coisa?.*

Nas linhas 45 a 48 Maria expõe a sua tese segundo a qual quem assina um contrato tem que saber o que está assinando, deixando claro que João não poderá se desresponsabilizar pela não observação do que estava previsto no contrato: *como é que o senhor assina uma coisa séria. se o senhor assinou um termo de*

adesão, o senhor tava o quê, conseqüentemente aderindo a alguma coisa, não é?=.

Podemos observar, neste exemplo, as posturas adotadas pelos participantes da audiência: enquanto Maria argumenta que quem assina um contrato tem que saber que está aceitando as suas cláusulas, para João interessa a tese negativa segundo a qual não ter acesso ao contrato significa não ter responsabilidade pelo seu cumprimento.

No excerto (46) também é Maria quem levanta o saber de senso comum para trazer evidência aos seus argumentos.

Excerto (46): “Saudeplan”

05 Paulo rita, pega um código prá mim? do consumidor. aquele
06 vermelhinho. ((Paulo dirigindo-se a uma funcionária)).
07 Maria a sulcopa, tá? então eu pergunto o senhor mas não é só pro
08 senhor não. eu, eu acho que isso devia ser esclarecido é para
09 população inteira. como é que (a pessoa) assina um termo de
10 adesão sem saber nem o que tá (). não é? o senhor não acha?

Neste exemplo, para defender a sua tese, nas linhas 7 a 10, Maria retoma a pergunta feita anteriormente ao reclamado, enfatizando ser inaceitável o fato de uma pessoa assinar um contrato sem ler: *isso devia ser esclarecido é para população inteira. como é que (a pessoa) assina um termo de adesão sem saber nem o que tá (). não é? o senhor não acha?*

É importante observar que no final da sua fala Maria procura uma adesão de João. Isto demonstra que trata-se de um saber de senso comum, de conhecimento

não só dela, mas também de João, que neste momento não poderia usar como argumento o fato de não ter tido acesso ao termo contratual.

Vejamos o excerto (47), em que Maria faz uso do conhecimento de senso comum para atribuir credibilidade à sua argumentação.

Excerto (47): “Saudeplan”

16 Maria não, mas, ma- ma- mais o senhor
17 João e como é que fica a minha economia (agora?)
18 Maria nã::o senhor. mas eu quero dizer o seguinte olha. eu acho que
19 hoje, aliás não é hoje não, em qualquer época do mundo. ninguém
20 deve firmar sua assinatura sem saber o que tá fazendo, o senhor
21 não acha?

Neste exemplo, nas linhas 20 e 21, a reclamante afirma de forma bastante clara aquilo que vem defendendo ao longo da interação: *ninguém deve firmar sua assinatura sem saber o que tá fazendo, o senhor não acha?*. Observamos, mais uma vez, sua tentativa de obter a adesão de João.

Vejamos agora o último excerto a ser analisado.

Excerto (48): “Saudeplan”

03 Maria lógico. mas (se teve) o contrato veja bem. a sulcopa ô não deu
04 a- é- é conhecimento do- do- ou não, mas o senhor tem uma culpa
05 infinita como é que se assina uma coisa sem saber o que foi
06 que o senhor assinou?

Neste exemplo, nas linhas 3 a 6, Maria finalmente atribui a culpa a João por ter assinado o contrato e não ter ciência das cláusulas contratuais: *(se teve) o contrato veja bem. a sulcopa ô não deu a- é- é conhecimento do- do- ou não, mas o senhor*

tem uma culpa infinita como é que se assina uma coisa sem saber o que foi que o senhor assinou?

Ela reafirma, portanto, sua tese segundo a qual se João assinou um contrato, ele deveria preocupar-se com o seu cumprimento. Em outras palavras, se ele assinou um contrato, pouco importa se a Sulcopa deu ou não conhecimento: ele assinou algo, então deveria ter conhecimento do que estava assinando.

Após a análise destes exemplos, podemos observar qual é a linha de raciocínio predominantemente adotada pela advogada no curso da audiência: para ela, assinar um contrato implica em ler as suas cláusulas e ter conhecimento, o que, por sua vez, gera responsabilidade para o contratante.

Já João, contrariamente, para defender seus direitos, argumenta que não ter acesso aos termos contratuais implica em não ter conhecimento das cláusulas e, conseqüentemente, o desobriga de seu cumprimento, ou seja, o desresponsabiliza.

Vemos, portanto, que o caminho adotado pelas partes para se chegar à responsabilidade é diferente, assim como para dela se escusar.

4.2.3. Recorrer ao relatado/dito

Nos exemplos a seguir, iremos analisar a forma através da qual os participantes da audiência fazem uso do relato de terceiros, ou seja, do que lhes foi dito, para construir evidência para suas informações. Há casos em que a fala relatada é de autoria de terceiros, não presentes no momento da audiência, situação em que constatamos o diálogo construído. Por outro lado, também há

casos em que a fala relatada é de autoria de um dos participantes, foi produzida durante a audiência e está sendo citada pelo outro.

No excerto (49), temos uma ocorrência na audiência “Saudeplan” deste tipo de relato da fala de um próprio participante da audiência.

Excerto (49): “Saudeplan”

22 João *é, a senhora não acha então que, que por parte da saudeplan*
23 *hou- houve uma lesão aí?*
24 Maria *lesão não.*
25 João *é ué, se a senhora, se a senhora acabou de falar que (por*
26 *economia eles num me apresentaram).*

Neste exemplo João e Maria discutem sobre o possível erro cometido pela Saudeplan ao não fornecer ao reclamado uma cópia do contrato de adesão. Enquanto João, conforme linhas 22 e 23, acredita ter sido lesado pela omissão da Saudeplan (*é, a senhora não acha então que, que por parte da saudeplan hou- houve uma lesão aí?*), Maria, na linha 24, mantém-se firme na idéia de não ser de responsabilidade da referida empresa o fornecimento de cópia do contrato (*lesão não.*).

Diante do impasse, e na tentativa de fazer valer a sua argumentação, João, nas linhas 25 e 26, recorre ao relato da própria advogada: *é ué, se a senhora, se a senhora acabou de falar que (por economia eles num me apresentaram)..* O que João procura, neste caso, é desqualificar o argumento de Maria, usando como evidência o fato de ter sido a própria reclamante quem afirmou que a Saudeplan não apresentou cópia do contrato.

No excerto (50), quem se utiliza do mesmo recurso ao relatado ou dito como evidência é Paulo.

Excerto (50): “Saudeplan”

47 João Tem um monte, eles tão cobrando, quantas (eu paguei) até hoje?
48 Maria não, isso que ele falou, até na presença de vocês aí, dizendo o
49 seguinte, que ele colocou várias aqui, várias negociações
50 quando .
51 ((barulho de máquina de escrever))
52 João Não, eles fizeram a cobrança.
53 Maria não: o, ele fez a cobrança.
54 Paulo não, não o que a saudeplan me disse lá é:: é que nós tínhamos
55 uma reunião com a saudeplan

Neste caso, notamos que há um impasse com relação à cobrança e ao número de parcelas. Diante da impossibilidade de viabilização de um acordo, o mediador interfere, fornecendo, nas linhas 54 e 55, o que lhe fora relatado por algum funcionário em nome da Saudeplan, utilizando como fonte de evidência o relato da própria empresa: *não, não o que a saudeplan me disse lá é:: é que nós tínhamos uma reunião com a saudeplan.*

No excerto (51) os participantes discutem sobre o fato de a atendente ter aceito uma rescisão verbal do contrato de adesão. Analisaremos individualmente as falas do mediador e de João.

Excerto (51): “Saudeplan”

48 Paulo porque a moça aceitou (doutora), a moça aceitou, ué?
49 João a senhora falou que ela não poderia aceita:r.
50 Maria não podia aceitar de modo algum.
51 João então tá certo.
52 Maria agora, deixa eu lhe dizer,
53 João então a senhora concorda que ela não poderia aceitar, então tá
54 bom.

Primeiramente, Paulo afirma, na linha 48 que a atendente aceitou a rescisão: *porque a moça aceitou (doutora), a moça aceitou, ué?*. Neste caso, o que ela procura fazer é atribuir responsabilidade e culpa à atendente e, por conseqüência, à empresa, chegando até mesmo a insinuar a existência de boa-fé ou ingenuidade por parte do consumidor. Se a atendente aceitou a rescisão, então ele não precisaria de provas, apenas da palavra dela.

Em segundo lugar, com relação à fala de João, este recorre, na linha 49, a uma fala anterior da advogada, segundo a qual a atendente não poderia ter aceito a mencionada rescisão: *a senhora falou que ela não poderia aceitar*. Em resposta, na linha 50, Maria posiciona-se de acordo com a fala anterior à sua: *não podia aceitar de modo algum*.

Neste caso, o que podemos notar é que João utilizou-se de um relato, do que fora dito por Maria para construir evidência para os seus próprios argumentos. Tendo a reclamação admitido que a atendente não poderia ter aceito a rescisão, a responsabilidade pelo fato deixa de ser de João, passando inteiramente à atendente e, por conseqüência, à Saudeplan.

Há aqui uma tentativa de mostrar que a culpa não é de João. Se a atendente é que fez algo errado, fora das suas atribuições, como é que ele, consumidor, poderia ser prejudicado ou penalizado? João, portanto, procura uma adesão da advogada. E toma como indiscutível o fato de a atendente não poder aceitar a rescisão, conforme disse a própria reclamante.

Após termos verificado a utilização por João do relato da advogada, no próximo e último exemplo, podemos observar os objetivos de João ao mencionar o dito.

Mais uma vez João recorre ao relatado, no excerto (52), para de fato fazer conclusões a partir do que Maria teria dito no decorrer da audiência sobre a conduta da atendente.

Excerto (52): “Saudeplan”

37 Maria mas acontece que eu digo pro senhor o seguinte, não existe em
38 país nenhuma obrigação de,
39 João espera aí, espera aí, só um instantinho. a senhora admitiu
40 diversas horas aqui o erro da saudeplan
41 Maria péra aí, péra aí, deixa eu explicar
42 João a senhora tá entrando em situações, a senhora tá entrando em
43 contradição=
44 Maria =não. absolutamente=
45 João =a senhora admitiu o erro da saudeplan
46 Maria eu admiti erro da saudeplan, (em quê?)=
47 João =a senhora entrou na data, aqui de um ano de- que- que eu não
48 devia receber a carta é- é a saudeplan tinha que ter emitido a
49 carta em dois meses.
50 Maria nã::o, eu não disse, eu não disse, nã::o, agora que o senhor vai
51 vê.

Podemos observar nas linhas 39 e 40 a estratégia de João: *espera aí, espera aí, só um instantinho. a senhora admitiu diversas horas aqui o erro da saudeplan..* Segundo o seu raciocínio, se Maria admitiu o erro da Saudeplan, porque é que ele, João, é que está sendo penalizado? A fonte de evidência neste caso é a própria fala da advogada.

Maria, por sua vez, na linha 46, não aceita a imposição feita por João (*eu admiti erro da saudeplan, (em quê?)=*) e, na linha 50, não admite que disse que o erro é da Saudeplan, como pretende João (*nã::o, eu não disse, eu não disse, nã::o*).

Vemos, portanto, que João constrói seu raciocínio com base na fala da advogada, utilizando o relato desta como fonte de evidência. Ambos reclamada e reclamante admitem que a atendente não poderia ter aceito a rescisão verbal, mas o que Maria não aceita é a imposição de responsabilidade e erro por parte da Saudeplan em decorrência de tal fato.

No excerto (53), extraído da audiência “Banco Sul”, notamos a atuação da mediadora Ana como defensora dos direitos do consumidor Lucas. Para defendê-lo, Ana recorre ao discurso relatado, trazendo para a cena o que o próprio Lucas teria dito.

Excerto (53): “Banco Sul”

46 Rui: =é::: a partir do momento, em que o cliente proCUra-nos, a-, a-,
47 a-, a-, um empréstimo, com certeza, eu acho que qualquer lugar,
48 quer vender o peixe dele. =
49 Ana: =claro. =
50 Rui: =entendeu?
51 (0,5)
52 Rui: então o quê que cê oferece. oferece o produto, mas (0,5) os
01 produtos do banco, não é: camisa, não é calça.
02 (0,5)
03 Rui: não é sapato.
04 Ana: claro. =
05 Rui: =são::, são:: (0,5) esses seguros, são previdências, são coisas
06 que traZem rentabilidade pro cliente.
07 Ana: tá. =
08 Rui: tá?
09 Ana: só que a alegação dele, é que não foi oferecido (0,5) foi
10 imPOSto (0,8) pra ele conseguir o empréstimo, ele teria que
11 assinar o seguro. =
12 Rui: =é. =
13 Ana: =se não fizesse o seguro, ele nãO teria conseguido o
14 [em]préstimo.=
15 Rui: [é:]
16 Ana: =por isso nós chamamos essa-, foi o que foi passado pra nós.
17 (0,5) pelo: reclamante.
18 (0,5)
19 Ana: que o seguro aqui, foi uma imposiçãO, para se fazer o empréstimo
20 (0,5) então aí, (0,5) taria configurado a venda casada. =
21 Rui: =humhum=
22 Ana: enten[deu?]

Neste exemplo, após Rui ter explicado – nas linhas 46 a 48, 52 a 01, 05 a 06 – o procedimento do banco ao oferecer os seguros e demais serviços ao seus clientes, Ana atua como defensora dos direitos do consumidor e levanta a questão de uma possível imposição ao reclamado da aceitação do referido seguro. Nas linhas 9 a 11 Ana utiliza como fonte de evidência o relato, o que foi dito pelo próprio consumidor no sentido de indicar que o que foi considerado como oferta pelo reclamado na verdade foi uma imposição: *só que a alegação dele, é que não foi oferecido (0,5) foi imPOSto (0,8) pra ele conseguir o empréstimo, ele teria que assinar o seguro.*

Assim, quando afirma sobre Lucas, o reclamante, na linha 11, que *para ele conseguir o empréstimo, ele teria que assinar o seguro*, a mediadora Ana adota uma postura de distanciamento com relação à fonte da informação, já que quem disse foi *ele*, o reclamante.

Essa escolha pela construção de evidências com base no relato do próprio reclamante justifica-se na medida em que ele é uma das partes envolvidas na relação jurídica e foi ele quem vivenciou o ato da realização do contrato. É, portanto, uma fonte legítima para a narração dos acontecimentos.

Mais uma vez temos a atuação da mediadora Ana como defensora de Lucas, o consumidor. No excerto (54) ela demonstra a importância do relato do consumidor para a solução da questão.

Excerto (54): “Banco Sul”

07 Ana: =humhum =
08 Rui: =tá? =

09 Ana: ô:: (.)lucas, como se passou lá?
10 (2.0)
11 Lucas: O dia do contrato? =
12 Ana: =o dia do contrato. =

Neste exemplo, após Rui ter negado a realização de venda casada na agência da qual é gerente, Ana irá recorrer ao relato do consumidor para esclarecer se houve ou não a venda casada. Isto porque, conforme vimos nos exemplos anteriores, o gerente do banco demonstra incerteza sobre os fatos ocorridos na data da realização do contrato em razão de não ter estado presente na referida ocasião.

Sendo assim, já que Lucas é o único participante da audiência que esteve presente na data da suposta realização de venda casada, é o seu relato sobre como se deu a realização do contrato que será importante para a formação do convencimento da mediadora. Por esta razão, na linha 09, adotando uma postura de neutralidade, sem envolver-se, Ana solicita a narrativa de Lucas: *ô:: (.)lucas, como se passou lá?*.

Em outros termos, depois de Rui ter negado a realização de venda casa em sua agência, mesmo se estar presente na ocasião em que a suposta operação foi realizada, Ana procura ouvir a versão de Lucas para os fatos, o que lhe possibilitará confrontar as informações e qualificar a atitude do banco como venda casada ou não.

No excerto (55) quem irá fazer uso do relatado é o reclamante Lucas. Neste caso, trata-se de um diálogo construído, já que o falante traz para a cena fatos ocorridos na data da realização da provável venda casada.

Excerto (55): “Banco Sul”

22 Ana: =hum =
23 Lucas: *aí (ela falou)“olha, temos um seguro aqui,” seguro não. ela*
24 *falou saúde. (.)“temos um plano de um saúde,” (.)entendeu? e “é*
25 *bom que você faç-” (eu falei assim) “eu num quero, porque eu já*
26 *tenho plano de saúde, eu já te- eu já tenho. no no: momento” eu*
27 *num falei que eu tinha: um seguro de vida.(.) eu tenho que um*
28 *seguro de vida em grupo, (.)pela emp- pela empresa também. Aí,*
29 *eu no dia eu falei assim ó, “eu num quero porque, (.) aí ela*
30 *falou assim “aí vai fica difícil” (.)não é? aí eu falei com ela*
31 *assim, “então se se eu: então quer dizer que: eu sou obrigado.”*
32 *eu falei né, com ela “eu sou obrigado a fazer,” ela falou “não.*
33 *não é bom usar esses te:rmos.” aí ela foi e chamou a: a a menina*
34 *do seguro, pra me explicar, não é? talvez eu não tô explicando*
35 *direito pra ele,(.) aí como eu estava precisando do dinheiro, eu*
36 *fui, assinei(.) o cont- o contrato, não é? o::: o seguro.*
37 (2.0)
38 Ana: *você: ela deu a entender, que se você não fizesse o seguro, ela*
39 *não libe- [não]=*
40 Lucas: [é]
41 Ana: [libera]ria [o: o]
42 Lucas: [é é] [é é] *deu a entender que sim.()aí vai ficar*
43 *difícil, então.*
44 Rui: *quais são os valores da parcela?*
45 Lucas: *doze: (.)e oitenta e cinco.*
46 Rui: *pede o cancelamento, ué. =*

Neste exemplo, veremos como Lucas faz uso do discurso reportado e, principalmente, do que foi dito pela atendente do banco, para construir a sua argumentação e atribuir credibilidade às suas assertivas.

Nas linhas 23 e 24 Lucas faz referência ao dito pela atendente: *aí (ela falou)“olha, temos um seguro aqui,” seguro não. ela falou saúde. (.)“temos um plano de um saúde,” (.)entendeu? e “é bom que você faç-“*. Neste trecho fica clara não só a existência de uma oferta por parte do banco, mas também o uso de indiretividade no sentido de induzir o consumidor a aceitar o referido seguro de vida.

Em seguida, Lucas afirma ter demonstrado seu desinteresse com relação ao seguro de vida e, conforme o seu relato nas linhas 29 a 32, obtém a seguinte

resposta da atendente: *aí ela falou assim “aí vai fica difícil” (.).não é? aí eu falei com ela assim, “então se se eu: então quer dizer que: eu sou obrigado.” eu falei né, com ela “eu sou obrigado a fazer,” ela falou “não. não é bom usar esses te:rmos.”*. Aqui está claro que o reclamante Lucas percebeu que estava sendo vítima da venda casada, manifestando à atendente que estava consciente da questão (*então se se eu: então quer dizer que: eu sou obrigado*). Fica explícito na sua fala aquilo que a atendente do banco procurou deixar implícito: que o caso em questão constituía venda casada. A atendente, por sua vez, mostra que o que inicialmente aparentava ser uma oferta passaria a ser condição para a obtenção do empréstimo (*aí vai fica difícil” (.).não é?*). Por outro lado, ela procura não qualificar a oferta inicial como uma obrigação (*não é bom usar esses te:rmos*).

Lucas termina seu relato nas linhas 35 a 36, demonstrando que mesmo tendo conhecimento da imposição contratual a que fora exposto, acabou por aceitar o plano de saúde, por uma questão de necessidade: *aí como eu estava precisando do dinheiro, eu fui, assinei(.) o cont- o contrato, não é? o::: o seguro.*

Após o relato de Lucas sobre todo o ocorrido no ato da assinatura do contrato, a mediadora Ana, nas linhas 38 e 39, chega a uma conclusão: a atendente do banco deixou implícito a o reclamante o fato de que se ele não assinasse o contrato de seguro, ele não teria o empréstimo solicitado: *você: ela deu a entender, que se você não fizesse o seguro, ela não libe- [não].*

O reclamante Lucas concorda com o raciocínio da mediadora e demonstra, através das palavras da funcionária do banco, a existência da operação de venda

casada, conforme observamos na linha 42 e 43: [é é] [é é] *deu a entender que sim. () aí vai ficar difícil, então.*

Já o reclamado, após ter tomado ciência do relato do reclamante, não opõe-se e não refuta o que acabara de ser afirmado. Parece, então, aceitar o que diz o reclamante. Reconhece que este assinou um contrato de seguro o qual não pretendia adquirir e aconselha o reclamante, na linha 46, a pedir o cancelamento do seguro: *pede o cancelamento, ué.* O reclamado neste primeiro momento após o relato do reclamante não questiona ou nega a conduta da atendente, mas também não assume a realização da venda casada.

O que podemos observar neste exemplo é a questão da indiretividade da ameaça. Durante o seu discurso construído, no qual faz referência à fala da atendente do banco, Lucas demonstra que foi vítima de uma ameaça, ameaça esta feita de forma indireta. A imposição do seguro de vida feita pela atendente se constrói discursivamente através de atos de fala indiretos, os quais tomam a forma de conselhos, mas com força de imposição, de ameaça.

Sendo assim, quando a atendente diz “é bom que você faça”, sua intenção é a de que sua fala seja enquadrada como um conselho, o que afastaria a caracterização da operação como venda casada. Em outras palavras, a atendente faz uso de um ato de fala que mais se assemelha a um conselho com a intenção de praticar uma ameaça. A intenção implícita de ameaça fica clara mais adiante, quando a mesma atendente, que estaria aconselhando um cliente a aceitar um seguro de vida diz, após a recusa, “aí vai ficar difícil”.

Lucas expõe as falas da atendente em seu relato procurando transformar ou explicitar a intencionalidade dos atos de fala indiretos da atendente. O que ela deixou implícito em sua explicação (a obrigatoriedade de contratar um seguro de vida para adquirir um empréstimo), o reclamante explicita em seu diálogo construído.

A última ocorrência de recurso ao relatado ou dito a ser analisada neste estudo foi extraída da audiência “Banco Green”. No excerto (56), para produzir provas a seu favor e contestar a argumentação dos seus oponentes, a reclamante Ana utiliza-se do que havia sido dito pelo reclamado Ivo durante uma audiência de conciliação no Procon.

Excerto (56): “Banco Green”

11 Carla [o banco 24 horas] não é terminal nem do banco
12 green ele é usado () todos os bancos
13 Ana mas ele alegou lá(0.5)é(0.5)lá lá no procon que a
14 tecnologia do banco é tão avançada(0.5)é avançada que prova
15 que foi ela que tirou()=
16 Ivo não [não é isso que eu disse]
17 Joana [cadê essa prova?]
18 Ivo não é isso que [eu disse]
19 Joana [cadê ?]
20 Ivo o que eu disse o seguinte(0.5) é que a gente praticamente
21 não tem é::praticamente não temos.. é::: não temos na minha
22 agência () foi isso? (os últimos que nós tínhamos que
23 chegamos a ter foi até resolvido aqui) foram aqueles que na
24 época ainda(0.5) você não tinha que passar o cartão duas
25 vezes pra digitar a sua senha
26 Carla agora tem (0.8)agora passa duas vezes
27 Ivo aí (0.5) o terminal ficava aberto não é que havia uma
28 prova(0.2) o terminal ficava aberto[áí uma]=
29 Carla [uma]=
30 Ivo =[pessoa]poderia(0.5)quando mudou de terminal()
31 Carla =[pessoa()]

Após a alegação de Carla nas linhas 11 e 12 de que o terminal eletrônico em que foi realizado o saque não teria a mesma tecnologia do Banco Green e, por isso,

não teria os mesmos recursos para provar quem foi que efetuou o saque, a reclamante Ana recorre ao que foi dito por Ivo na audiência do procon para questionar, então, a prova do banco a respeito de quem efetuou o saque. É o que vemos nas linhas 13 a 15: *mas ele alegou lá (0.5) é (0.5) lá lá no procon que a tecnologia do banco é tão avançada (0.5) é avançada que prova que foi ela que tirou()=.*

A reclamante suscita, então uma contradição nas falas de Carla e Ivo: temos, de um lado, a afirmação de Carla de que o caixa eletrônico envolvido na história nem é do Banco Green e, do outro lado, temos o relato de Ivo na audiência do Procon no sentido de o Banco ter uma tecnologia capaz de provar que foi a reclamante quem efetuou o saque.

Ivo, após ter sido citado por Ana, manifesta-se em sentido contrário a ela, refutando e negando, nas linhas 16 e 18, a fala que lhe acabara de ser atribuída: *não é isso que [eu disse] não é isso que [eu disse].*

A mãe da reclamante, Joana, sobrepondo sua fala à de Ivo, não lhe oferece oportunidade para se explicar e, nas linhas 17 e 19, demonstrado explicitamente que não acredita nas suas alegações, questiona onde estaria então a prova de que teria sido ela, a reclamante, quem efetuou os saques: *[cadê essa prova?] [cadê?].*

Após esta breve interrupção de Joana, que é prontamente ignorada por Ivo, este, nas linhas 20 a 25 inicia o seu relato da história, corrigindo o que Ana havia dito sobre ele. Ele então, após não aceitar a atribuição de palavras à sua pessoa, corrige a versão da reclamante, apresentando a sua própria: *o que eu disse o seguinte(0.5) é que a gente praticamente não tem é:: praticamente não temos.. é::*

não temos na minha agência () foi isso? (os últimos que nós tínhamos que chegamos a ter foi até resolvido aqui) foram aqueles que na época ainda(0.5) você não tinha que passar o cartão duas vezes pra digitar a sua senha.

Ivo, ao construir sua narrativa, é ajudado por Carla, que acrescenta, na linha 26, o seguinte: *agora tem (0.8) agora passa duas vezes*. Finalmente, ele termina o seu relato diminuindo o valor da prova produzida pelo terminal eletrônico, ao afirmar, nas linhas 27, 28 e 30: *ai (0.5) o terminal ficava aberto não é que havia uma prova(0.2) o terminal ficava aberto[ai uma]= =[pessoa]poderia(0.5) quando mudou de terminal*.

A reclamante parece não se contrapor à versão dada pelo reclamado do que ele havia dito no Procon e prossegue a discussão, iniciando um novo tópico, a respeito de dúvidas quanto ao procedimento do banco no ato de uma concessão de cartão de crédito.

O que podemos notar neste exemplo é como Ana utilizou-se do relatado ou dito para produzir evidências a seu favor. Em outras palavras, Ana recorreu ao que fora dito por Ivo numa audiência realizada no Procon para lhe atribuir responsabilidade pela prova dos fatos que originaram o litígio. Assim, segundo Ana, se Ivo alegou que o banco possui uma tecnologia avançada, capaz de monitorar as operações bancárias, é o próprio banco quem deve utilizar-se desta tecnologia para provar que ela é responsável pelos saques¹³.

¹³ Esta consciência da consumidora acerca da obrigatoriedade de o banco efetuar a prova será vista com maiores detalhes no item 4.2.6.1., que trata da inversão do ônus da prova.

4.2.4. Identidade de *expert*

Neste item, verificaremos como a negociação de identidades nas audiências de conciliação do Procon será utilizada pelos participantes como uma estratégia discursivo-interacional com a finalidade de se atribuir identidade de *expert* a um determinado participante. Isto porque o discurso do *expert* constitui um recurso argumentativo para que se atribua confiabilidade a tudo o que é dito, além de inibir possíveis desacordos.

Na audiência “Saudeplan” observamos duas ocorrências da identidade de *expert* como fonte de evidência. A primeira delas, analisada no excerto (57), foi utilizada por Maria, reclamada e advogada da empresa.

Excerto (57): “Saudeplan”

08 João (então), o que ela tá querendo colocar, o que ela tá querendo
09 colocar?
10 Paulo vão pelo final=
11 Maria =hein?=
12 Paulo =vão pelo final do contrato.
13 Maria é, eu digo o seguinte, se o senhor assume (uma)
14 responsabilidade através de um termo de adesão, o senhor então
15 o quê que fez, passou a figurar como usuário do convênio é
16 saudeplan sulcopa. se o senhor se responsabilizou, porque olha,
17 o doutor aí sabe perfeitamente. cláusulas contratuais, ela
18 equivale a LEI, o que tá, o que tá aconta, o que tá estipulado
19 na cláusula e o senhor aderiu aquilo é lei. é lei porque?
20 porque se não virava uma desordem total né?

Este exemplo, que na sessão anterior foi observado à luz do conhecimento de senso comum segundo o qual *quem assim lê*, contém, além disso, um caso de Identidade de *expert* para atribuir credibilidade à argumentação em questão.

Quem se utiliza deste recurso é Maria, na tentativa de trazer uma fonte de evidência para a sua tese segundo a qual o contrato faz lei entre as partes. Ela procura o apoio do mediador para corroborar o seu argumento, quando, nas linhas 17 e 18, diz: *porque olha, o doutor aí sabe perfeitamente. cláusulas contratuais, ela equivale a LEI.*

Desta forma, Maria procura a adesão do mediador, atribuindo a ele a identidade de “doutor”, ou seja, aquele que possui vasto conhecimento da matéria em questão, para atribuir *expertise*, autoridade, confiança e credibilidade ao que estava dizendo.

No excerto (58) o mediador Paulo fará uso da identidade de *expert* como fonte de evidência.

Excerto (58): “Saudeplan”

03 Paulo vai cair no, no, no (civil) comum
04 Maria não o juizado diz é pessoa jurídica de direito público.
05 Paulo =não, nenhuma
06 Maria direito público.pode ler lá.
07 Paulo não nenhuma pessoa jurídica pode ser autora no,
08 Maria nã::o, pode ler depois é direito público. bom, vamos, vamos.
09 Paulo eu atuei um ano no juizado doutora, ()=
10 Maria =bom, vamos- vamos. é:: mas do mesmo jeito que estão cobrando
11 custos aí que num tá dando, olha acontece o seguinte, eu posso
12 fazer o seguinte, levar prá saudeplan e dar um parecer pedindo
13 prá dispensar o pagamento.

Neste caso, o mediador defende as vantagens de se realizar o acordo, já que se a empresa resolvesse prosseguir com a cobrança o caso seria encaminhado para a justiça comum. A reclamada, por outro lado, discorda dos argumentos do mediador, afirmando que o caso seria encaminhado para os Juizados Especiais Cíveis.

É neste momento que, na linha 09, o mediador solicita para si a identidade de *expert* (*eu atuei um ano no juizado doutora*) e convence a advogada da empresa a realizar o acordo. Vemos, portanto, como foi importante nesse caso a identidade de *expert*: foi após o mediador ter dito que havia trabalhado nos Juizados Especiais que a reclamada, advogada da empresa, manifestou, nas linhas 11 a 13 a desistência com relação à cobrança: *eu posso fazer o seguinte, levar prá saudeplan e dar um parecer pedindo prá dispensar o pagamento*.

No excerto (59), retirado da audiência “Banco Sul”, é a vez do gerente do banco – Rui – utilizar a identidade de *expert* como evidência.

Excerto (59): “Banco Sul”

43 Ana: não é? foi uma imposição, [que foi]
44 Rui: [eu]
45 Ana: =[feita a e l e.]
46 Rui: [eu particular]mente:: é (.) a gente vê muito na televisão, <
47 que:: (.)é: os bancos, (.)obrigam os clientes,> a fazerem o
48 produto,(.)tá? (.) eu digo porque é a minha instituição
49 financeira. (.)e a minha agência no caso, eu nunca PERcebi
50 isso. (.)e olha que eu sou, um dos gerentes administrativos da
51 agência.(.)tá? =
52 Ana: =trabalha nessa agência? =
53 Rui: =nessa agência. =
54 Ana: =de administração .=
55 Rui: =nessa agência.(.) ta?
56 Ana: =humhum =

Rui, apesar de no início do seu raciocínio ter se alinhado ao consumidor, colocando-se no papel de expectador de televisão, reconhece que existe a prática denominada venda casada, mas atribui tal prática outros bancos, como podemos ver nas linhas 46 e 47: *[eu particular]mente:: é (.) a gente vê muito na televisão, < que:: (.)é: os bancos, (.)obrigam os clientes,> a fazerem o produto,(.)tá? (.)* . Há,

portanto, por parte de Rui, um distanciamento do papel de gerente do banco e um posicionamento como expectador de TV, papel este que propicia um maior alinhamento com o consumidor.

Após essa comparação, quando se trata de falar sobre a sua instituição, Rui retoma o seu papel de gerente, de funcionário e representante do banco para negar a ocorrência de venda casada em sua instituição. Rui afirma, assim, não ter percebido a ocorrência da venda casada, ou seja, vai de encontro ao que está sendo alegado por Lucas: *eu digo porque é a minha instituição financeira. (.)e a minha agência no caso, eu nunca PERcebi isso..*

Podemos notar que como não pode afirmar categoricamente a não ocorrência da venda casada, já que tal possível venda foi realizada por terceira pessoa, não presente na audiência, Rui afirma nunca ter notado, nunca ter percebido tal prática. Para dar credibilidade ao que está dizendo, o reclamado deixa claro que ele é o gerente, pessoa esclarecida, conhecedor, portanto, do direito.

A forma pela qual Rui procura dar credibilidade a esta sua afirmação é, portanto, a atribuição a si mesmo da identidade de gerente do banco, ou seja, de *expert* no que se refere às operações realizadas em sua agência: *eu nunca PERcebi isso. (.)e olha que eu sou, um dos gerentes administrativos da agência.(.)tá? =*. Agindo desta maneira, Rui confere credibilidade à sua fala.

Devemos observar neste excerto a afirmação de Rui de que não teria percebido a ocorrência da venda casada. Há momentos em que parece ficar clara a sua intenção de demonstrar que tal prática não é efetuada em sua agência; numa outra ocasião, ele afirma não ter notado a ocorrência da venda casada, ou seja,

houve a prática ilegal, mas ele não percebeu. Sendo assim, Rui desliza entre uma coisa e outra: ora não existe venda casada em sua agência, ora ele não notou que houve venda casada. E nesta segunda hipótese, a de não ter percebido a ocorrência da venda casada, Rui implicitamente admite que pode ter falhado em seu papel de gerente: deveria ter controle sobre todos os atos e contratos praticados em sua agência, mas, com relação à venda casada, nada percebeu.

No excerto (60) vemos uma situação diferente daquelas observadas até então: neste caso, é a reclamante – Ana – quem irá atribuir aos reclamados – Ivo e Carla – as identidades de *expert*.

Excerto (60): “Banco Green”

36 Joana eu queria, pelo menos o xerox (0.5) pra poder utilizar nesse
37 dia (2.0) será que não tem possibilidade nenhuma de obter
38 esse papel?
39 Carla lá (comigo) não tá não
40 Ana a senhora é a advogada, o senhor é o gerente do banco green
41 não é? (0.5) o senhor como gerente do banco green não pode
42 me: fornecer o papel pra eu tirar o xerox?
43 Ivo o interno não.
44 Ana mas como que esse () porque eu acho que isso é uma prova
45 que eu posso usar a >meu favor< como é que eu posso?
46 [() do banco?]

Neste exemplo, nas linhas 40 a 43, Ana atribui a Carla e Ivo as identidades de advogada e gerente do banco, respectivamente, e procura, ao final de sua fala, a adesão dos mesmos: *a senhora é a advogada, o senhor é o gerente do banco green não é?*. Após uma pausa de 0,5 segundos, sem que tenha havido uma recusa por parte dos reclamados quanto às identidades a eles atribuídas, Ana prossegue o seu raciocínio, mas linhas 41 e 42, deixando claro o porquê da

atribuição daquelas identidades aos reclamados: (0.5) *o senhor como gerente do banco green não pode me: fornecer o papel pra eu tirar o xerox?*.

Vemos nesse exemplo como Ana atribui identidades aos seus oponentes, Carla e Ivo, com a intenção de exigir deles uma postura condizente com o seu papel: já que são a advogada e o gerente do banco, desempenham papéis de chefia, têm acesso a documentos e informações sigilosas do banco e, desta forma, não podem negar o fato de terem acesso ao documento que possivelmente provaria a realização dos saques pela consumidora.

Através da atribuição de identidade de *expert*, Ana procura fazer com que não seja possível aos reclamados Carla e Ivo a recusa de apresentar o referido documento.

O último caso de identidade de *expert* como fonte de evidência é o do excerto (61), em que a reclamada Carla atribui para si a identidade de *expert* e para a reclamante a de não *expert*.

Excerto (61):

29 Ana tá bom. o papel também prova que foram feitas duas
30 tentativas de saque não sucedidas (1.5) a senhora tem uma-
31 provavelmente deve ter uma conta em algum banco dessa cidade
32 sabe(1.0) [então]
33 Carla [eu en]tendo bem de conta conta corrente(0.8) não
34 quero explicação sua
35 Ana não tô te dando explicação não(0.5) eu tô usando a lógica
36 se a [senhora]=
37 Carla [você tem] que arrumar um advogado pra você
38 Ana =porque se a senhora é inteligente vai parar pra pensar eu
39 eu sei quanto eu tenho ()
40 Carla eu não () com você
41 Ana eu só quero saber o seguinte (0.5) o papel vai tá lá?
42 Carla [()]
43 Ana [entã o tá eu] vou usar a meu favor esse papel é só isso não
44 tô ensinando nada não[()]
45 Carla [não é ensinar](0.8) não adianta a

46 gente ficar discutindo aqui ()
 47 Ana nem com o juiz adianta às vezes
 48 Carla mas você não é(0.5) eu sou advogada do banco () eu sei
 49 (as coisas) [()]

A negociação de identidades tem início neste exemplo após a tentativa de Ana de explicar para Carla, nas linhas 30 a 32, detalhes sobre a operação de saque em terminal eletrônico: *a senhora tem uma- provavelmente deve ter uma conta em algum banco dessa cidade sabe(1.0)[en t ã o]*. Carla demonstra, nas linhas 33 e 34 não necessitar das explicações de Ana em razão de ser *expert* no assunto: *[eu en]tendo bem de conta conta corrente(0.8) não quero explicação sua .*

Vemos que neste momento a identidade de *expert* já foi reivindicada por Carla, a qual afirma ser conhecedora do assunto e, por esta razão, não haver a necessidade de explicações por parte de Ana.

Em seguida, Ana demonstra não estar colocando em discussão a *expertise* da advogada, quando afirma, nas linhas 35 e 36: *não to te dando explicação não(0.5) eu tô usando a lógica se a [s e n ho ra]=*.

A próxima identidade a ser negociada será feita em desfavor de Ana: Carla procura enquadrá-la como uma pessoa leiga, a qual para discutir com ela, a *expert*, em igualdade de condições, necessitaria da orientação de um advogado. É o que vemos na linha 37: *[vo cê te m] que arrumar um advogado pra você*.

Ana, em resposta, parece ignorar a atribuição de identidade de parte desinformada por parte de Carla e deixa claro, nas linhas 38 e 39, que não se trata de ser advogado ou leigo, mas sim de ser inteligente: *=porque se a senhora é inteligente vai parar pra pensar eu eu sei quanto eu tenho ()*. Neste trecho, fica claro que Ana retoricamente usa do silogismo e questiona a inteligência de Carla,

procurando atribuir à mesma uma identidade negativa. A resposta de Carla a esta fala de Ana, na linha 40, é no sentido de não discutir, já que, conforme exposto anteriormente, a reclamante não está em nível de igualdade para travarem uma discussão: *eu não () com você.*

Após essa resposta de Carla, Ana afirma, nas linhas 43 e 44, que seu único interesse é ter acesso a um documento que está em poder do banco e afirma que não pretende ensinar nada à advogada: *[en ta o tá eu] vou usar a meu favor esse papel é só isso não tô ensinando nada não.* Carla, por sua vez, nas linhas 45 e 46, reitera sua posição no sentido de ser irrelevante discutir com Ana: *[não é ensinar](0.8) não adiante a gente ficar discutindo aqui ().*

E explica, nas linhas 48 e 49, negociando mais uma vez a sua identidade de *expert*, o porquê: *mas você não é(0.5) eu sou advogada do banco () eu sei (as coisas).* Está claro nesta fala de Carla a sua intenção de, atribuindo a si essa identidade de *expert*, fazer com que seus argumentos sejam considerados como inquestionáveis por Ana, já que quem sabe do assunto é ela, a advogada.

Podemos afirmar, portanto, que neste exemplo, tanto Ana quanto Carla negociam suas identidades, mas quem adquire um maior destaque, ou ainda, quem desempenha mais satisfatoriamente esse papel argumentativo é Carla, a qual ora procura atribuir para si identidade de *expert*, ora atribui a Ana identidade de não *expert*, desinformada.

4.2.5. Lei

O conhecimento dos preceitos legais pode ser utilizado pelos participantes das audiências como fonte de evidência. Isto porque, conhecendo o que mandam as normas jurídicas, podem alegar tais normas para justificar suas atitudes ou exigir certas condutas por parte dos seus oponentes. Sendo assim, neste item analisamos situações em que os participantes das três audiências recorrem ao seu conhecimento legal como fonte de evidência para seus argumentos.

No excerto (62), quem faz uso da lei como fonte de evidência é Maria, a advogada da empresa.

Excerto (62): “Saudeplan”

08 João (então), o que ela tá querendo colocar, o que ela tá querendo
09 colocar?
10 Paulo vão pelo final=
11 Maria =hein?=
12 Paulo =vão pelo final do contrato.
13 Maria é, eu digo o seguinte, se o senhor assume (uma)
14 responsabilidade através de um termo de adesão, o senhor então
15 o quê que fez , passou a figurar como usuário do convênio é
16 saudeplan sulcopa. se o senhor se responsabilizou, porque olha,
17 o doutor aí sabe perfeitamente. cláusulas contratuais, ela
18 equivale a LEI, o que tá, o que tá aconta, o que tá estipulado
19 na cláusula e o senhor aderiu aquilo é lei. é lei porque?
20 porque se não virava uma desordem total né?

Neste exemplo, além da utilização da construção *se a, então b* já vista no item 4.1.1, bem como da Identidade de *expert*, no item 4.2.5, observamos o emprego, por parte da advogada, da noção e obrigatoriedade da lei como fonte de evidência do seu direito.

Sendo assim, para a defesa da sua tese segundo a qual quem assina um contrato tem que saber o que está assinando e, conseqüentemente, tem que cumprir, já que o contrato faz lei entre as partes, Maria, nas linhas 17 a 19, oferece a mais forte fonte de evidência, a princípio incontestável, que é a lei: *cláusulas contratuais, ela equivale a LEI, o que tá, o que tá aconta, o que tá estipulado na cláusula e o senhor aderiu aquilo é lei. é lei porque? porque se não virava uma desordem total né?*

Mais uma vez Maria recorre à lei como fonte de evidência, desta vez procurando uma justificativa para a conduta do reclamado João, conforme vemos no excerto (63).

Excerto (63): “Saudeplan”

41 João ué? se eu parei de pagar e eu fui lá e falei com a pessoa que
42 era prá cancelar meu plano de saúde?
43 Maria que lei seria esta?=
44 João =então?
45 Maria que le:i seria esta?=
46 Paulo =mas mesmo se ele chegar verbal lá, pode existir um cas, uma
47 hipótese de uma pessoa chegar lá e falar “ô .. dá a baixa aí
48 prá mim no ()”

Neste exemplo, João demonstra de forma clara o fato de ter informado à empresa da sua intenção de não mais participar do plano de saúde, conforme observamos nas linhas 41 e 42: *ué? se eu parei de pagar e eu fui lá e falei com a pessoa que era prá cancelar meu plano de saúde?*

Após esta afirmação de João, Maria procura demonstrar que uma rescisão contratual não pode ser feita da forma como procedeu João, ou seja, simplesmente

informando a sua intenção de rescindir o contrato, deixando de observar a previsão contratual.

Nas linhas 43 e 45, quando Maria questiona *que lei seria esta?*, ela demonstra claramente a importância e até mesmo a supremacia da lei, dos preceitos legais, sobre qualquer outra convenção ou raciocínio que se possa fazer. Então, se João acreditou que bastava avisar e estaria rescindido o contrato, Maria lembra que a relação entre os dois é regida por um contrato, com força de lei e que esta lei entre eles não faz previsão de rescisão verbal.

No excerto (64), tanto Rui – reclamado – quanto Ana – mediadora – utilizam-se dos preceitos legais, ou melhor, do conhecimento dos preceitos legais para realizarem seus raciocínios e, com isso, dar credibilidade aos seus argumentos.

Excerto (64): “Banco Sul”

16 Rui: eu vou sugerir a você, que se você algum dia você tiver em
17 alguma outra instituição chegar e impor financeira, entendeu? se
18 você for abrir uma conta, ou fazer um empréstimo, o que for, (.)
19 se alguém isso pra você, você chame um gerente, que com certeza,
20 a: as as pessoas que estão instruídas pra administrar a agência,
21 elas não vão acatar isso. mesmo que seja (.) é: bom pra pra
22 organização deles. Isso não não vai ser feito (.) porque: a
23 gente sabe, que isso não pode ser feito. =
24 Ana: não é um meio legal de se vender [o produto, não é?]
25 Rui: [é]
26 Ana: [agora]
27 Rui: [igual,]
28 Ana: =eu acho que diante da denúncia dele, ele tá aqui confirmando
29 o:, não é? o que foi: o que foi forçado lá na hora, o banco
30 deveria, (.) devolver as duas parcelas que já foram pagas =
31 Rui: =tá =

Em primeiro lugar, Rui parte da premissa de que conhece a Lei, ou seja, sabe que o procedimento denominado venda casada é legalmente proibido. Deste forma, se ele conhece a lei, então ele não pratica a venda casada. É o que vemos nas

linhas 19 a 23: *se alguém isso pra você, você chame um gerente, que com certeza, a: as as pessoas que estão instruídas pra administrar a agência, elas não vão acatar isso. mesmo que seja (.) é: bom pra pra organização deles. Isso não não vai ser feito (.) porque: a gente sabe, que isso não pode ser feito. =.*

Neste caso o reclamado reconhece que o que foi feito em sua agência não contou com sua anuência, sequer como seu consentimento. Ele então parte de uma situação hipotética, geral, para afirmar que um gerente de banco não permitiria a venda casada por se tratar de um procedimento contrário à lei.

Desta forma, ele invoca o seu conhecimento da lei para defender a sua face, deixando claro que se houve de fato tal venda casada, esta foi realizada sem o seu consentimento e anuência. Fica demonstrado, portanto, o conhecimento de um impedimento legal à realização da venda casada. Está em discussão uma proibição legal.

A mediadora, por sua vez, aproveitando-se da conclusão a que chegou o reclamado, qualifica como ilegal a atitude do Banco Sul na linha 24: *não é um meio legal de se vender [o produto, não é?]*. A partir desta conclusão, formula seu raciocínio com base na seguinte premissa: se o contrato resultou de uma operação ilegal, então Lucas não teria que pagar as prestações relativas ao seguro de vida. Este seu raciocínio é explicitado nas linhas 28 a 30, em que a mediadora determina ao banco que devolva o dinheiro referente às parcelas pagas indevidamente pelo consumidor: *=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 =.*

4.2.5.1. Artigo 6.º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor

Neste item iremos observar como o conhecimento dos preceitos legais, especificamente do inciso VIII do art. 6.º do Código de Defesa do Consumidor será utilizado pelos participantes no sentido de sustentar, a seu favor, a impossibilidade de produzir provas, bem como a inversão do ônus da prova.

No excerto (65) o conhecimento das regras processuais relativas ao ônus da prova fica demonstrado pela reclamante, embora esta reconheça a dificuldade de se efetuar a produção de provas no seu caso.

Excerto (65): “Banco Green”

17 Eva então vai acontecer o seguinte (0.5) é::
18 Joana ()
19 Eva 174() então o que vai acontecer é o seguinte (.) como a
20 gente não teve um possibilidade de acordo (0.5) a gente vai
21 marcar uma, Instrução e Julgamento. uma uma: sessão de
22 julgamento. com o Juiz. direto, tá certo? e vão ser (0.2)
23 (com) as testemunhas (0.5) ta (0.2) pra (0.5) você tem que
24 trazer suas testemunhas também eles vão trazer as deles
25 (0.8) pra poder provar (0.5) que >digamos assim< eles vão
26 pra contestar o que você está dizendo (0.8) aí (vocês) vão
27 explicar (1.0) o que que é (.) como aconteceu (0.5) e falar
28 isso da senha (0.2) do cartão (0.2) tá? (0.8) e:: aí eu vou
29 lá marcar (0.2) com ()=
30 Joana = espera aí mas só (uma dúvida a esclarecer)
31 Eva Fala
32 Joana é:: ela vai ter que trazer testemunha pra falar que ela não,
33 como ela vai trazer testemunha ()
34 Eva se ela não tiver tudo bem (.) fala isso com o advogado, se
35 você não puder pagar um advogado (0.2) você:: vem aqui, a a
36 a Defensoria Pública (0.8) tá? caso vocês não tenham
37 testemunha=
38 Joana =não tenho ué porque como é que vai arrumar test- é como é
39 que vai ter testemunha num caso desse?
40 Eva pois é =
41 Joana [meio complicado né]=
42 Eva =[nesse caso.] vocês mesmo falando é é ()
43 Carla tem que arrumar

44 Eva um advogado (0.2) ele vai orientar melhor a senhora (vai
45 sim) (1.2) tá?

Após a resposta das partes em sentido contrário à produção de um acordo, a mediadora Eva propõe nas linhas 19 a 25 o encerramento da audiência e informa às partes os próximos passos a serem tomados na próxima audiência, que será de instrução e julgamento: *então o que vai acontecer é o seguinte (.) como a gente não teve um possibilidade de acordo (0.5) a gente vai marcar uma, Instrução e Julgamento. uma uma: sessão de julgamento. com o Juiz. direto, tá certo? e vão ser (0.2) (com) as testemunhas (0.5) ta (0.2) pra (0.5) você tem que trazer suas testemunhas também eles vão trazer as deles (0.8) pra poder provar .*

Na sua fala a mediadora deixa explícita a necessidade de as partes produzirem provas para os seus argumentos, já será uma audiência em que o juiz, e não mais um mediador, irá analisar as provas e proferir uma decisão. Vemos tal questão de forma clara nas linhas 22 a 28: *e vão ser (0.2) (com) as testemunhas (0.5) ta (0.2) pra (0.5) você tem que trazer suas testemunhas também eles vão trazer as deles (0.8) pra poder provar(0.5) que >digamos assim< eles vão pra contestar o que você está dizendo (0.8) aí (vocês) vão explicar (1.0) o que que é (.) como aconteceu (0.5) e falar isso da senha (0.2) do cartão (0.2) tá?.*

Joana, em resposta ao turno de Eva, deixa clara a impossibilidade de produzir a prova testemunhal, uma vez que, segundo ela, o fato alegado pelo Banco não ocorreu. Pode-se notar, assim, que Joana está convicta da sua versão para os fatos e mais, que tem consciência da impossibilidade da prova no seu caso. Ela enquadra como contraditória a produção de prova testemunhal no seu caso. É o que vemos

nas linhas 32, 33, 38 e 39: *é:: ela vai ter que trazer testemunha pra falar que ela não, como ela vai trazer testemunha () =não tenho ué porque como é que vai arrumar test- é como é que vai ter testemunha num caso desse?*

A mediadora, alertada pela reclamante da dificuldade em produzir a prova testemunhal, parece não demonstrar preocupação, chegando a afirmar, na linha 36: *se ela não tiver tudo bem*. Deixa de se alinhar à reclamante e nas linhas 44 e 45 passa o problema para o seu advogado: *um advogado (0.2) ele vai orientar melhor a senhora (vai sim) (1.2) tá?*

É importante notar que a reclamante tem ciência dos seus direitos e obrigações enquanto litigante e procura esclarecer suas dúvidas com relação aos atos processuais que precisa praticar, como é o caso da produção de prova testemunhal. Não obstante essa sua preocupação, vemos que a mediadora não demonstra interesse em ajudar a reclamante, passando a responsabilidade para um advogado que a reclamante ainda nem tem. A parte já é hipossuficiente na relação de consumo, procurou o Juizado Especial sem a assistência de um advogado e não recebe a devida atenção por parte da mediadora, a qual não se posiciona como defensora do consumidor.

Neste exemplo, dois aspectos ficam claros: o primeiro deles, é a dificuldade demonstrada pela mãe da reclamante, Joana, em produzir prova e o segundo aspecto é a necessidade de orientar as partes no sentido da inversão do ônus da prova, já que a produção de provas neste caso parece não ser facilmente efetuada através apenas de relatos de testemunhas, sendo necessário um maior esforço,

principalmente por parte do banco, que detém aparato tecnológico capaz de monitorar transações bancárias como o saque.

Entretanto, o que fica claro através da análise deste exemplo é o fato de Eva, a mediadora, não exercer esse papel de informar às partes sobre a possibilidade de inversão do ônus da prova numa situação em que a consumidora ou sua mãe explicitamente alegam não haver possibilidade de produzir provas a seu favor.

Mais uma vez, a reclamante Ana demonstra estar ciente do seu conhecimento da lei, que determina que ela produza provas das suas alegações. É o que vemos no excerto (66).

Excerto (66): “Banco Green”

13 Ana mas, () como é que eu vou explicar que sumiu? Que não fui
14 eu?
15 Carla não o saque foi feito=
16 Ana (foi feito) até () pedindo restituição desse dinheiro se
17 tivesse sido eu () então, como () o banco tem que provar
18 que fui eu (0.2) porque se eu tô pedindo (0.2) eu tenho os
19 meus direitos, não fui eu, e eu queria ter (em posse) esse
20 papel (0.5) pra poder utilizar a meu favor também (4.0) como
21 é que eu faço () papel?
22 (Ivo e Carla conversam entre si))

Nas linhas 13 e 14 Ana levanta a questão da sua obrigação de provar: ela sabe que, a princípio, é ela quem deverá provar que o saque não foi feito por ela mas, ao mesmo tempo, demonstra dificuldades em produzir essa prova. Em outras palavras, ela demonstra que não há meios de se desincumbir do seu ônus de provar: *mas, () como é que eu vou explicar que sumiu? Que não fui eu?.* Esse

questionamento de Ana é ignorado por Carla, que, na linha 23, afirma: *não o saque foi feito*=.

Não satisfeita com a omissão da advogada, Ana reconhece, nas linhas 16 a 19, que o saque foi feito, mas por terceiro, não por ela, e é enfática ao atribuir ao banco a obrigação, ou seja, o ônus de provar que foi ela quem efetuou o saque: *(foi feito) até () pedindo restituição desse dinheiro se tivesse sido eu () então, como () o banco tem que provar que fui eu (0.2) porque se eu tô pedindo (0.2) eu tenho os meus direitos, não fui eu.*

Aqui fica demonstrada a situação de hipossuficiência da reclamante, que não tem como acessar a tecnologia do banco para poder provar que não foi ela que efetuou o saque. Neste caso, a própria Ana demonstra que tem ciência da possibilidade de inversão do ônus da prova. Assim, de forma implícita, deixa claro que o ônus de provar o fato de que o saque teria sido efetuado por ela é do banco, e não dela. O banco é que possui a tecnologia necessária para, ao fazer esse tipo de alegação, provar a sua veracidade. Ana, mesmo que não tenha real conhecimento da lei que a protege, é capaz de defender seus direitos, através da realização de raciocínio lógico.

No excerto (67) a relação de hipossuficiência é mais uma vez demonstrada.

Excerto (67): “Banco Green”

56 Ana [mas não]o tem como assim(0.2) de ter controle dos clientes?
01 Carla Não(0.2) o caixa [()]
02 Ana [porque () que o (saldo) tem uma
03 TECNOLOGIA AVANÇADA(0.5)que que prova () (0.5) qual é essa
04 tecnologia avançada (0.5)que vocês não têm como provar que
05 foi a pessoa? Como[()]
06 Carla [()] da máquina(0.8) o saldo (é visto)

07 por um terminal eletrônico[com]
08 Ivo [exter]no
09 Joana banco 24 horas(0.2) pois é(0.5)(como foi) que foi num banco
10 24 horas () [do shopping ?]
11 Carla [o banco 24 horas] não é terminal nem do banco
12 green ele é usado () todos os bancos

Neste caso, Ana novamente discute sobre a questão dos conhecimentos e recursos tecnológicos de posse do banco em detrimento da sua carência de conhecimentos, ou seja, da sua hipossuficiência tecnológica e afirma, nas linhas 02 a 05, que o banco deveria possuir recursos tecnológicos para provar quem fez o saque: *[porque ()] que o (saldo) tem uma TECNOLOGIA AVANÇADA(0.5)que que prova ()(0.5) qual é essa tecnologia avançada (0.5)que vocês não têm como provar que foi a pessoa?*

Mais uma vez a consumidora se mostra ciente da sua posição de hipossuficiência em relação ao banco e, sendo a parte mais fraca da relação de consumo, deveria possuir proteção legal.

Excerto (68): “Banco Green”

17 Joana e(0.2) nesse caso é(0.2) mas () testemunha até(0.8) seria
18 uma testemunha falsa não é a (lógica) ()(0.5) bom senso aí
19 Eva a gente(0.2)[olha]
20 Joana [()] a gente trazer 3 testemunhas () como é
21 que (vai provar que num sacou) se tá com testemunha? ()
22 Eva é:: a questão é o seguinte(0.5) eu não vou entrar em
23 detalhes em debate aqui porque vocês estão sem
24 (advogado)pela[lei]
25 Ana [não] mais
26 Eva por motivo ético não pode(0.5) eu não estou (respondendo) o
27 que a senhora perguntou(0.2) mas aí já ia começar a entrar
28 em questão ()

Joana, mãe da reclamante, mostra-se menos informada a respeito da proteção legal ao consumidor através da inversão do ônus da prova, fato este que não obsta

o seu raciocínio no sentido de não haver meios de provar, através de prova testemunhal, um fato que não ocorreu. Nesse sentido, nas linhas 17 e 18, mesmo sem possuir conhecimentos legais a respeito da questão, Joana utiliza a lógica, o bom senso, para defender a impossibilidade de fornecer prova testemunhal, como requerido pela mediadora: *e(0.2) nesse caso é(0.2) mas () testemunha até(0.8) seria uma testemunha falsa não é a (lógica) ()(0.5) bom senso aí.*

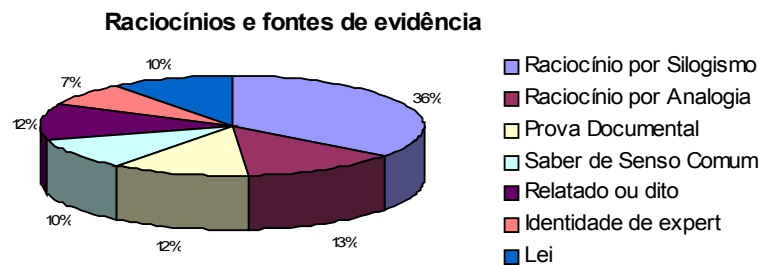
Após uma pequena intervenção da mediadora, Joana prossegue na defesa da impossibilidade de a prova do saque ser efetuada pela consumidora, conforme vemos nas linhas 20 e 21: *a gente trazer 3 testemunhas () como é que (vai provar que num sacou) se tá com testemunha?*

Podemos notar que neste exemplo Joana se mostra menos ciente dos direitos de Ana, ou seja, menos ciente da existência de dispositivo legal que favoreça Ana, mas, usando a lógica, acaba por entrar na questão da inversão da inversão do ônus da prova.

4.3. Discussão dos resultados

Com a realização deste estudo observamos que nem todos os raciocínios e fontes de evidência preconizados pelas teorias aqui discutidas foram igualmente utilizados em todas as audiências. Assim, após um levantamento do número de ocorrências para cada estratégia evidencial, procuramos apontar nossas considerações acerca do uso dos raciocínios e fontes de evidência nas audiências.

Nas três audiências analisadas foi contabilizado um total de sessenta e oito ocorrências de recursos a estratégias discursivo-interacionais como fonte de evidência. Assim, constatamos a ocorrência de: 1) vinte e quatro casos de utilização de raciocínio por silogismo (excertos 1 a 24), sendo vinte referentes à construção *se a, então b* e quatro referentes ao uso de entimema; 2) nove casos de raciocínio por analogia (excertos 25 a 33); 3) um caso de utilização de prova documental (excerto 34) e sete relativos ao uso do contrato como prova (excertos 35 a 41); 4) sete casos de recurso ao conhecimento de senso comum, sendo um relativo ao conhecimento segundo qual *quem paga mal paga duas vezes* (excerto 42), um relativo ao conhecimento segundo o qual *vale o que está escrito* (excerto 43) e cinco relativos ao conhecimento segundo o qual *quem assina lê* (excertos 44 a 48); 5) oito casos de recurso ao relatado ou dito (excertos 49 a 56); 6) cinco casos de identidade de *expert* como fonte de evidência (excertos 57 a 61) e 7) sete casos de arguição do conhecimento da lei como evidência (excertos 62 a 68), sendo quatro relativos ao conhecimento do Código de Defesa do Consumidor (excertos 65 a 68).



Na audiência Saudeplan, os participantes fizeram uso dos raciocínios por silogismo nas suas duas formas, ou seja, tanto o entimema, quanto a construção *se a, então b*, além do raciocínio por analogia para trazerem evidências aos seus argumentos. Além disso, foram utilizadas as seguintes fontes de evidência: o contrato; o recurso ao conhecimento de senso comum do tipo *quem paga mal paga duas vezes, vale o que está escrito e quem assina lê*; o recurso ao relatado ou dito; a identidade de *expert* e a lei.

Com relação à utilização das estratégias interacionais empregadas pelos participantes da audiência “Banco Sul”, verificamos a utilização dos raciocínios por silogismo, através da construção *se a, então b* e o raciocínio por analogia. Já as fontes de evidência foram o contrato, o diálogo construído, a identidade de *expert* e a lei.

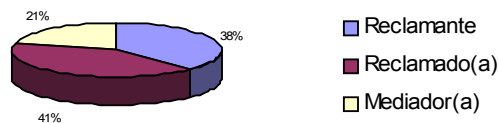
Finalmente, com relação à audiência “Banco Green”, os participantes recorreram aos raciocínios por silogismo (construção *se a, então b*) e ao raciocínio por analogia. Como fontes de evidência, utilizaram a prova documental; o contrato; o recurso ao relatado ou dito, a identidade de *expert* e a lei.

O raciocínio por silogismo foi utilizado pelos três falantes da audiência “Saudeplan” num total de quatorze ocorrências (excertos 1 a 14). Assim, tanto o reclamante (João) quanto a advogada (Maria) utilizaram seis vezes cada um a construção *se a, então b*, enquanto o mediador (Paulo) utilizou este recurso duas vezes. Já o entimema foi utilizado apenas por João, num total de quatro vezes.

Na audiência “Banco Sul”, o silogismo foi utilizado num total de cinco vezes (excertos 15 a 19), sendo uma delas feita pelo reclamante (Lucas), duas pelo

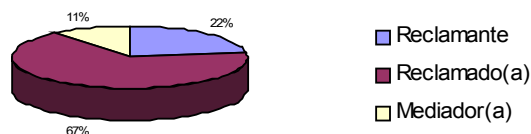
gerente do banco (Ivo) e duas pela mediadora (Ana). Por fim, na audiência “Banco Green” o raciocínio por silogismo foi utilizado cinco vezes (excertos 20 a 24), sendo duas vezes por parte da reclamante (Ana) e sua mãe (Joana), duas vezes pelo gerente do banco (Ivo) e uma vez pela advogada do banco (Carla), em conjunto com o gerente.

Raciocínio por Silogismo

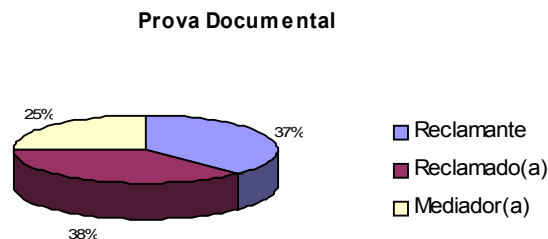


O outro tipo de raciocínio utilizado na audiência “Saudeplan” foi o raciocínio por analogia, num total de sete ocorrências (excertos 25 a 31). Deste total, o reclamante e o mediador utilizaram uma analogia cada, sendo o restante – cinco – realizados pela advogada. Este mesmo raciocínio foi utilizado apenas uma vez na audiência “Banco Sul” (excerto 6), pelo gerente do banco. Da mesma forma, na audiência “Banco Green” constatamos uma ocorrência de raciocínio por analogia (excerto 33), realizado pela reclamante Ana em conjunto com sua mãe, Joana.

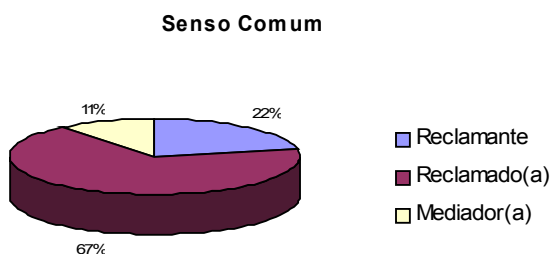
Raciocínio por Analogia



No que se refere à prova documental como evidência, constatamos apenas uma ocorrência, e na audiência “Banco Green”, feita pela reclamante (excerto 34). Já com relação ao contrato como fonte de evidência, na audiência “Saudeplan” constatamos seis ocorrências (excertos 35 a 40), sendo uma por parte do reclamante, três por parte da advogada e duas por parte do mediador. Já na audiência “Banco Sul” a única ocorrência de evidência construída com base no contrato (excerto 41) é realizada de forma conjunta pelo reclamante e a mediadora.



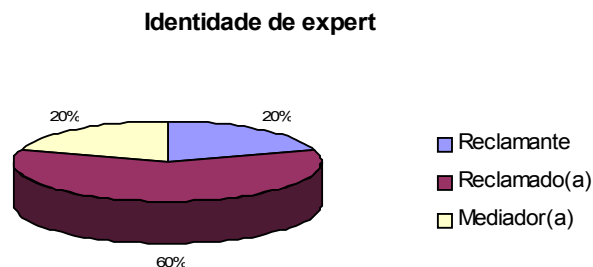
No referente ao conhecimento de senso comum como fonte de evidência, observamos que ele foi utilizado apenas na audiência “Saudeplan”, num total de sete vezes (excertos 42 a 48), sendo uma referente à regra quem paga mal paga duas vezes, utilizada pela advogada; uma à regra vale o que está escrito argüida pelo reclamante, cinco à regra quem assina lê, todas mencionadas pela advogada.



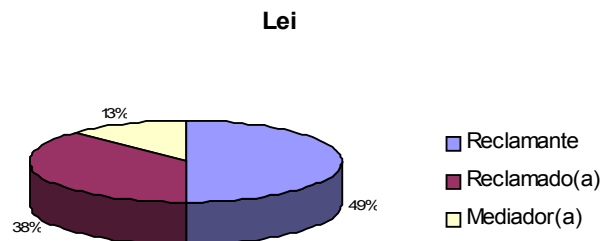
O recurso ao relatado ou dito foi utilizado quatro vezes na audiência “Saudeplan” (excertos 49 a 52), sendo três produzidos pelo reclamante e uma pelo mediador. Na audiência “Banco Green” houve apenas uma ocorrência (excerto 56), por parte da reclamante. Já no caso do recurso ao relatado ou dito na forma de diálogo construído, verificamos três ocorrências na audiência “Banco Sul” (excertos 53 a 55), sendo uma realizada pelo reclamante e duas pela mediadora.



No tocante à identidade de *expert* como fonte de evidência, notamos duas ocorrências na audiência “Saudeplan” (excertos 57 e 58): uma por parte da advogada e outra por parte da mediadora. Na audiência “Banco Sul” quem se utilizou da identidade de *expert* (apenas uma vez, no excerto 59) foi o gerente do banco. Já na audiência “Banco Green” a identidade de *expert* foi utilizada em duas ocasiões (excertos 60 e 61), sendo uma pela reclamante, outra pela advogada.



Finalmente, com relação à lei como fonte de evidência, na audiência “Saudeplan” verificamos que das duas ocorrências (excertos 62 e 63), somente a advogada se utilizou do conhecimento da lei como fonte de evidência. Na audiência “Banco Sul”, quanto à utilização da lei como fonte de evidência, constatamos que ela foi utilizada duas vezes (excerto 64). Os participantes que fizeram uso desta fonte de evidência foram o gerente do banco e a mediadora. Finalmente, com relação à audiência “Banco Green”, temos quatro ocorrências (excertos 65 a 68), sendo duas provenientes da reclamante Ana e duas provenientes da sua mãe Joana.



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde meados dos anos 1980, após a publicação de *Evidentiality: the linguistic coding of epistemology* por Chafe & Nichols, em 1986, a evidencialidade vem sendo objeto de investigação pela lingüística através das mais variadas perspectivas de estudo: estudos tipológicos, estudos de gramaticalização, estudos relacionados à lingüística cognitiva, à sintaxe e à pragmática.

Para que pudéssemos estudar a evidencialidade observamos como é que o caráter de construção da verdade se manifesta nas línguas, nos atentando para a forma natural através da qual as pessoas lidam com a fonte e a confiabilidade do seu conhecimento. Estando o homem em uma constante atividade de filtrar e atribuir confiabilidade às informações que recebe, ou seja, numa constante tarefa de acreditar ou não naquilo que ouve, devemos observar quais são os papéis do falante e do ouvinte nessa tarefa de valorar as informações.

Neste trabalho, nos propusemos a estudar as estratégias interacionais utilizadas pelos participantes das audiências de conciliação do Procon no sentido de atribuírem credibilidade às suas afirmações, bem como no ato de avaliar as informações prestadas pelo outro.

Feitas essas considerações, procuramos, a seguir, responder às perguntas que orientaram nossa análise e reflexão sobre os resultados obtidos.

1. Qual é a natureza da relação entre *evidencialidade* e *modalidade epistêmica*?

Conforme pudemos verificar no capítulo 2 deste trabalho, uma das estratégias comunicativas essenciais ao sucesso de uma interação é a indicação ou ocultação das fontes das informações expressas pelos falantes em seus discursos. Com esta finalidade, as línguas são dotadas de recursos e formas através das quais se faz referência à fonte de informação. Ao domínio semântico relacionado à expressão da fonte de uma determinada informação expressa pelo falante damos o nome de *evidencialidade*. Como perspectivas de estudo que têm se dedicado à análise da evidencialidade, podemos citar estudos tipológicos, estudos de gramaticalização, estudos relacionados à lingüística cognitiva, à sintaxe e à pragmática.

Nos estudos a respeito da evidencialidade o que observamos é a realização de uma ligação direta entre as fontes de informação e a atitude epistêmica do falante, em razão do fato de, em muitas línguas, os marcadores lingüísticos que codificam esses domínios semânticos serem quase sempre os mesmos. A natureza da relação entre esses dois domínios ainda é, portanto, um dos problemas enfrentados pelos estudiosos do tema.

Observamos que embora não haja dificuldades na compreensão dos atos de 1) fornecer a fonte da informação e 2) indicar o comprometimento do falante com relação à verdade da informação, o mesmo não ocorre quanto à nomeação de tais atos, tornando-se mais delicada a distinção entre os termos *evidencialidade* e *modalidade*. Esta questão dividiu os estudiosos em quatro posições que defendem a disjunção, a inclusão, a sobreposição e, finalmente, a neutralidade entre os dois domínios.

Não obstante ser mais comum na literatura a respeito da evidencialidade e da modalidade encontrá-las numa relação de inclusão, seja considerando a evidencialidade num sentido amplo, abrangendo a modalidade epistêmica, seja considerando a modalidade epistêmica como abarcando a evidencialidade, acreditamos que uma melhor postura a respeito da questão seja a posição de neutralidade. Isto porque, acreditamos que os marcadores ou estratégias evidenciais têm por finalidade indicar o grau de evidência que um determinado falante possui para a sua afirmação, cabendo ao ouvinte a interpretação do valor modal daquela afirmação. Acreditamos, assim, que a evidencialidade e a modalidade epistêmica, mesmo que por vezes recorram a uma mesma forma de marcação lingüística, constituam domínios distintos.

A atitude epistêmica do falante deve ser considerada quando se tratar de situações em que o mesmo deva de fazer juízos de valor sobre a informação. A fonte da informação, por outro lado, deve ser prestada nas ocasiões em que caiba aos participantes a negociação acerca da confiabilidade da informação. Em situações de conflito como as audiências de conciliação analisadas neste trabalho, dada a oposição entre os interesses dos participantes envolvidos, a atribuição de credibilidade e confiabilidade ao que está sendo por eles afirmado torna-se essencial. Isto porque nesse tipo de encontro, falantes e ouvintes geralmente refutam ou encaram com descrédito as informações prestadas pelo seu oponente.

Portanto, na tentativa de fazer com que suas informações sejam julgadas confiáveis, cabe aos participantes propiciarem a atribuição de credibilidade às suas informações, através do fornecimento de evidências. O falante, assim, ao fornecer a

fonte de evidência de uma informação, tem como objetivo suscitar a opinião e a crença do ouvinte, e não simplesmente adotar uma postura de avaliação daquilo que está dizendo.

Além disso, observamos que, por se tratar de uma disputa de interesses, não há um alinhamento entre falantes e ouvintes. Ao contrário, nas audiências de conciliação, o papel dos participantes, como vimos, é o de desqualificar as informações um do outro. Acreditamos que não há razões para que o ouvinte, numa interação conflituosa, comporte-se de forma passiva em relação ao que lhe é dito pelo falante; eles necessitam de elementos tais como a fonte da informação para que os seus próprios julgamentos sejam devidamente realizados.

Podemos afirmar, assim, que as evidências possibilitam ao ouvinte criar condições para avaliação da credibilidade ou confiabilidade da fala do seu oponente, participando de forma ativa da construção daquilo que deve ser considerado verdadeiro. Vemos que a evidência tem um caráter dúplice, servindo tanto aos falantes quanto aos ouvintes, possibilitando a construção e a negociação do significado e do sentido da informação. Em outras palavras, vemos que a construção do conhecimento durante a interação é realizada conjuntamente pelos participantes, o que justifica a necessidade de se fornecer evidências.

Neste estudo, no que se refere ao tratamento da evidencialidade, assumimos uma postura que a considere fonte de informação, fonte esta essencial para que tudo aquilo que seja informado pelos falantes seja aceito e considerado verdadeiro pelos ouvintes, em especial os mediadores das audiências, cujo convencimento,

através da valoração das informações, é essencial para a formulação de uma decisão.

Acreditamos que os domínios da evidencialidade e da modalidade epistêmica constituam domínios distintos, apesar de muitas vezes poderem ser sinalizadas por formas ou marcas lingüísticas idênticas. Considerando-se que em situações de conflito o que está sendo dito pelos falantes será posto em dúvida pela parte contrária, os participantes devem agir no sentido de atribuir credibilidade às suas informações. Isto é feito, na maioria das vezes, através do fornecimento de fontes de evidência.

Nesse sentido, se defendemos a idéia de que o objetivo do falante ao fornecer a evidência seja o de adquirir uma adesão do ouvinte, não nos é possível admitir que o falante, ao fornecer a evidência, esteja realizando uma avaliação daquilo que é dito. Por esta razão, adotamos no presente estudo uma postura que trate a evidencialidade em sentido estrito, ou seja, como fonte de informação.

Após todas essas reflexões, por acreditarmos numa maior eficácia da conceituação de evidencialidade em seu sentido estrito no processo de persuasão do outro, bem como o de atribuição de credibilidade às informações, reafirmamos nossa posição no sentido de um maior distanciamento em relação aos estudos da evidencialidade enquanto atitude epistêmica do falante.

2. Como se dá a manifestação da evidencialidade no português brasileiro?

Após nossas reflexões teóricas a respeito da classificação da evidencialidade como categoria gramatical, vemos que esta questão carece de um entendimento

consensual. Podemos observar algumas questões que se apresentam como problemas para os estudiosos do tema numa tentativa de se classificar os evidenciais em termos de categorias gramaticais. A primeira delas, é avaliar, esclarecendo através de quais critérios, se o evidencial é ou não uma categoria gramatical genuína e a segunda diz respeito ao fato de se rotularem *evidenciais* formas com múltiplos valores (evidenciais ou não).

Além disso, na procura por uma solução para a questão, verificamos haver línguas em que há uma gramaticalização da evidencialidade, línguas que expressam a evidencialidade através de expressões lexicais e línguas como o Português, em que a evidencialidade é expressa através de formas não específicas. Dentre os fatores que facilitam esta distinção, podemos citar o fato de a forma utilizada para expressar a evidencialidade ser parte de um sistema gramatical da língua (e não apenas do léxico) e o conteúdo semântico-pragmático da forma ser uma referência à fonte de informação.

É importante ressaltar que não se trata de diferenciar as línguas em termos da existência ou não de evidenciais, ou seja, por deixar de possuir marcadores evidenciais, mas sim por expressar a evidencialidade de maneira diversa.

Verificamos, portanto, que há línguas cujo sistema evidencial é gramaticalizado, tendo diferentes marcadores lingüísticos para expressar a origem da informação manifestada pelo falante. Por outro lado, há também línguas como o português, em que a indicação da fonte de evidência pode resultar não da utilização de marcadores gramaticais, mas sim de recursos ou estratégias lingüístico-discursivas, por exemplo.

Quanto à manifestação da evidencialidade no português brasileiro, observamos que várias são as necessidades comunicativas que levam os falantes a expressar a evidencialidade não somente através itens lexicais ou gramaticais, mas principalmente com o emprego de estratégias discursivo-interacionais a saber: 1) a utilização de raciocínios por silogismo e analogia; 2) a referência a documentos e contratos; 3) o saber baseado no conhecimento de senso comum; 4) o recurso ao relatado ou dito; 5) o conhecimento da lei e 6) a identidade de *expert*. Tais usos indicam um desenvolvimento do sistema evidencial gramatical em nossa língua.

No Brasil, destacam-se as contribuições de Hattnher *et. al.* (2001), Gonçalves (2001, 2003) e Galvão (2001), que abordam a questão a partir de uma perspectiva funcionalista de gramaticalização, bem como a de Reis (2005), que oferece ao tema uma abordagem interacional. No cenário lingüístico brasileiro, vemos que, se por um lado o estudo da evidência está em crescimento, principalmente graças a lingüistas funcionalistas dedicados ao estudo da gramaticalização, por outro lado carecemos de uma abordagem mais voltada para os aspectos interacionais do uso da evidencialidade.

O que justificou nossa abordagem interacional da evidencialidade foi, portanto, a ausência de trabalhos que voltassem seus estudos para as atividades de co-construção e negociação dos participantes, uma vez que os estudos em evidencialidade, na sua maioria, preocupam-se somente com o papel do falante, deixando de atribuir também ao ouvinte a responsabilidade pela construção da evidência.

Por esta razão, neste estudo procuramos focar a evidencialidade como sendo um fenômeno co-construído e negociado nos contextos de fala-em-interação, partindo de uma perspectiva interacional de lingüística e filiando-nos às orientações teóricas da Análise da Conversa Etnometodológica e da Sociolingüística Interacional. Tal enfoque nos possibilitou tratarmos a evidencialidade como uma estratégia discursivo-interacional utilizada por falantes e ouvintes, objetivando a construção do cenário social e jurídico no qual estavam inseridos.

Com o estudo das audiências do Procon, observamos que foi através da indicação das fontes de evidência ou através da realização de um raciocínio lógico que os participantes tornaram-se capazes de chegar a uma conclusão a respeito da credibilidade ou não das asserções um do outro. Sendo assim, podemos corroborar a tipologia proposta no item 2.6 deste trabalho, na qual apresentamos os tipos de raciocínio utilizados pelos participantes na construção de evidências, além das fontes de evidência fornecidos por falantes e ouvintes na tarefa de tornar confiáveis as suas versões para os fatos.

É importante ressaltar que esta nova tipologia não foi proposta com o objetivo de substituir ou desconsiderar as demais tipologias e classificações das fontes de evidências estudadas no item 2.4, quais sejam as propostas de Chafe (1986), Willett (1988) e Plungian (2001). O que de fato pretendemos com nossa proposta foi apresentar uma análise dos aspectos interacionais da língua utilizados pelos participantes das interações face-a-face e voltados para a produção de evidências. Apresentamos, assim, uma proposta de análise que enfocasse a questão

interacional da evidencialidade, enfoque este ainda pouco explorado pelos pesquisadores da área.

3. De que forma os participantes das audiências podem conferir credibilidade às suas afirmações?

Os participantes das audiências de conciliação podem se utilizar dos seguintes raciocínios e fontes de evidência como estratégia discursivo-interacional de reivindicação de credibilidade às suas falas: o raciocínio por silogismo (construção *se a, então b* e utilização de entimemas); o raciocínio por analogia; a prova documental (podendo ser na forma dos contratos); o conhecimento de senso comum, o relatado ou dito; a lei e a identidade de *expert*.

Com relação à utilização do raciocínio por silogismo, verificamos que ele foi realizado de duas maneiras: através da construção *se a, então b* ou através da utilização de entimemas. Um aspecto que mereceu ser destacado no tocante à utilização da construção *se a, então b* é o fato de que em algumas situações ela se assemelharia a um entimema, quando, na verdade tratava-se de um silogismo, em que uma das premissas necessárias para a realização do raciocínio lógico, em vez de ausente, era apresentada por um outro falante.

Em outras palavras, poderíamos pensar se tratar de um entimema, já que o falante corrente não apresentara todas as premissas. No entanto, numa análise interacional dos dados, em que não se ignora que haja participação do outro na construção das elocuições, verificamos que a premissa faltante ficaria a cargo do outro participante. Em outras palavras, é possível a construção do raciocínio

silogístico por um participante aproveitando-se, como premissa, uma fala anterior do outro participante.

Uma outra espécie de raciocínio utilizado pelas partes para se chegar às evidências foi raciocínio por analogia, em que os participantes, através da comparação de situações *A* e *B* semelhantes, chegaram a algumas conclusões com relação a *A*, as mesmas que seriam aplicadas às situações *B*. Observamos que a validade deste raciocínio por analogia dependeu do nível de semelhança existente entre as duas situações que compuseram a relação, sendo que num caso específico, a comparação foi rejeitada pelo oponente, justamente em razão do fato de as situações comparadas não serem semelhantes.

No exame da utilização da prova documental como fonte de evidência, devemos ressaltar que nos restringimos a estudar a prova documental num sentido estrito, ou seja, observamos apenas a maneira pela qual documentos escritos, como por exemplo, os contratos, foram utilizado pelas partes para a produção de evidências. Nesse sentido, verificamos que nas interações ocorridas no Procon a audiência foi motivada pelo descumprimento das normas que regulavam as relações jurídicas existentes entre os participantes, relações estas que foram criadas e formalizadas através de um contrato.

É no contrato, portanto, que estão presentes os direitos e obrigações dos participantes e é com base nessas regras que se esperam condutas adequadas de ambas as partes. No caso do descumprimento de qualquer das normas contratuais, pudemos observar que o participante lesado recorreu diretamente ao que estava previsto no contrato para conferir credibilidade aos seus argumentos.

O conhecimento baseado no saber de senso comum, por sua vez, também foi utilizado como norma de conduta que regule o comportamento das pessoas e que seja de conhecimento público, e, por esta razão, aplicável a qualquer indivíduo, em qualquer circunstância. As normas relativas ao saber de senso comum que foram utilizadas como fontes de evidência foram: 1) quem paga mal, paga duas vezes; 2) vale o que está escrito e 3) quem assina lê. Foram, portanto, essas três regras que orientaram os participantes no sentido de exigirem dos seus oponentes uma conduta adequada ao saber de senso comum.

Com relação ao relatado ou dito, ou seja, ao recurso à fala do outro como fonte de evidência, verificamos nesse estudo que os participantes fizeram uso das falas de terceiros ou de seus oponentes para que pudessem construir suas evidências. Assim, verificamos que os participantes mantêm-se atentos às falas um do outro e, havendo a possibilidade, estas falas eram usadas contra o seu próprio enunciador.

Em uma ocorrência específica, observamos ter havido uma transformação daquela fala relatada no novo contexto. Por esta razão, nesse caso específico, preferimos o termo diálogo construído aos termos fala relatada ou citação. A ação de recorrer à fala do outro foi considerada, assim, um processo de construção criativa do discurso.

Com relação à negociação da identidade de *expert*, verificamos que ela permitiu ao falante não apenas enfatizar, mas também atribuir credibilidade ao que dizia. Nesse sentido, se numa negociação de identidade o participante conseguisse que lhe fosse atribuída a identidade de *expert*, teria a seu favor a *expertise* necessária para atribuir credibilidade e confiança à sua fala.

O conhecimento que os participantes possuíam sobre a lei também serviu como fonte de evidência para a atribuição de credibilidade aos argumentos. Pudemos observar que a existência e o conhecimento dos preceitos legais foram invocados pelos participantes na tentativa de justificarem não só a sua conduta, mas também a conduta que esperavam da outra parte. Verificamos que o conhecimento das determinações legais é que foi alegado como tendo orientado suas condutas, suas atitudes com relação aos fatos discutidos nas audiências. Assim, para esses participantes, sua ação é moldada de acordo com a lei: é por saberem da proibição ou permissão legal que eles fazem ou deixam de fazer algo, podendo exigir a mesma conduta da outra parte.

É importante ressaltar um conhecimento específico da lei que também foi utilizado como estratégia argumentativa: a inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6.º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor. No decorrer do nosso estudo, procuramos observar se haveria uma orientação com relação à inversão do ônus da prova por parte dos envolvidos nas audiências. Observamos, assim, que esse conhecimento acerca da possibilidade de inversão foi utilizado na construção das evidências sobre quem seria responsável pela produção de provas no caso. Em outras palavras, o Código de Defesa do Consumidor foi utilizado como fonte de evidência dos direitos e deveres dos participantes.

4. Quais são os principais raciocínios e fontes de evidência usados pelos participantes para sustentar seus pontos de vista e atribuir credibilidade ao que foi dito?

Conforme verificamos no item 4.3, referente à discussão dos resultados, podemos afirmar que, das três audiências analisadas, nem todos os tipos de raciocínios e fontes de evidência foram iguais e proporcionalmente utilizados. Por esta razão, passaremos a fazer nossas considerações a respeito da utilização de cada uma das estratégias discursivo-interacionais utilizadas com a finalidade de produção de evidências.

Com relação ao raciocínio por silogismo, observamos quatorze ocorrências na audiência “Saudeplan” (excertos 01 a 14); cinco ocorrências na audiências “Banco Sul” (excertos 15 a 19).e cinco na audiência “Banco Green” (excertos 20 a 25).

Na audiência “Saudeplan”, podemos afirmar que um maior uso do entimema por parte de João, o reclamante, indica que ele, ao construir seu raciocínio lógico, contava com o fato de que a advogada Maria iria compreendê-lo, sem que fosse necessária uma exposição de todas as premissas em que baseou seu raciocínio. Assim, partindo do princípio de que estava debatendo com uma pessoa esclarecida, o reclamante acreditou que não haveria a necessidade de expor todas as suas premissas.

Observamos também que, com relação à realização de silogismos, nem sempre aquele que efetuava o raciocínio apresentou todas as premissas. Diferente do que ocorre no caso de entimema, em que uma das premissas fica implícita, no silogismo em questão as premissas estão todas explicitadas, mas nem sempre pela mesma pessoa.

Na audiência “Banco Sul” observamos que um maior uso do silogismo por parte da mediadora, em comparação com o reclamante, se deve ao fato de nesta

audiência a mediadora ter se alinhado desde início ao consumidor, adotando como principal identidade a de defensora.

Já na audiência “Banco Green” um detalhe que merece ser mencionado é o do excerto 1, em que quem termina o raciocínio do gerente Ivo é a mediadora. Como esta audiência ocorreu no Juizado Especial Cível, ou seja, não se passou no Procon, a mediadora não exerceu aquele papel explícito de defensor do consumidor, mantendo uma postura mais imparcial. Além disso, observando a impossibilidade de as partes aceitarem a realização de um acordo, deu prosseguimento à audiência informando às partes sobre a designação de data para a audiência de instrução e julgamento, seguindo o rito processual previsto na lei 9.099/95.

Com relação à utilização do silogismo em defesa da consumidora, uma primeira constatação é a de que a sua mãe faz mais uso do silogismo que ela própria. A mãe da reclamante utiliza o raciocínio se a, então b por duas vezes, sendo que em ambas ela o faz para defender o mesmo argumento, qual seja, o da possibilidade de ter acesso ao documento que poderia provar a responsabilidade pelos saques.

Já com relação à própria reclamante, o que observamos é que a sua única tentativa de realizar este tipo de raciocínio lógico não foi bem aceita pela parte contrária, já que a advogada do banco a interrompeu várias vezes, tendo deixado claro que a reclamante não iria ensinar-lhe nada. Neste caso, podemos interpretar a utilização do silogismo pela reclamante como uma tentativa de ensinar algo à reclamada.

Além do raciocínio por silogismo, outro tipo de raciocínio utilizado nas audiências analisadas foi o raciocínio por analogia. Encontramos sete ocorrências na audiência “Saudeplan” (excertos 25 a 31), uma ocorrência na “Banco Sul” (excerto 32) e uma na “Banco Green” (excerto 33).

Na audiência “Saudeplan”, podemos pensar que a uma maior utilização deste raciocínio por parte da advogada revele a sua intenção de ensinar a lei ou o seu cumprimento ao reclamante.

Com relação ao uso da analogia na audiência “Banco Sul” temos apenas uma ocorrência utilizada pelo gerente do banco, numa tentativa de convencer o reclamante e a mediadora de que a oferta do seguro de vida foi uma oferta de “produto” como as de qualquer outra empresa. Assim, como toda empresa tem o direito de oferecer produtos aos seus clientes, o banco também tem o direito de oferecer seguros aos clientes. Notamos que com a utilização desta comparação o gerente procura deixar claro que a conduta do banco não foi ilícita, assim como a conduta de qualquer outra empresa que forneça produtos aos consumidores.

A analogia, portanto, partiu da comparação entre a conduta do banco e as condutas das demais empresas: a) uma empresa do setor de vestuário tem produtos como calças, camisas, etc pra oferecer e os oferece aos seus consumidores. b) uma instituição financeira possui produtos como seguros, previdências para oferecer e os oferece aos seus consumidores. c) se a conduta das empresas de vestuário é tida como lícita e perfeitamente aceitável, a conduta do banco também deve ser considerada lícita e aceitável.

Finalmente, na audiência “Banco Green” constatamos uma ocorrência de raciocínio por analogia realizada pela reclamante em conjunto com sua mãe. Esta única tentativa de analogia foi frustrada, já que as participantes pretendiam comparar situações que não eram passíveis de comparação. Assim, a advogada do banco e o gerente deixaram claro que a analogia pretendida (entre as operações de saque e de depósito) não era cabível, em razão das peculiaridades de cada situação.

No que se refere à prova documental como evidência, de todas as audiências analisadas, constatamos apenas uma ocorrência (excerto 34) feita pela reclamante da audiência “Banco Green”, em que fica clara a consciência de todos os envolvidos na audiência acerca da importância da prova documental no caso em questão. É importante ressaltar que se trata de um ponto focal desta audiência: a consciência da necessidade de produção de provas e a real possibilidade de se fazer a prova necessária.

Se por um lado temos uma consumidora ciente dos seus direitos e deveres, requisitando de forma explícita a apresentação de um documento que possa ajudá-la na construção de suas estratégias evidenciais, por outro temos o gerente e a advogada do banco, recusando-se, ainda que indiretamente, a fornecer o referido documento, por acreditarem na sua real possibilidade de favorecer a parte contrária.

Notamos, assim, uma necessidade por parte da reclamante em produzir a prova documental e uma recusa por parte da advogada e do gerente do banco em fornecer-lhe o acesso a uma possível prova.

Com relação ao contrato como fonte de evidência, constatamos seis ocorrências (excertos 35 a 40) na audiência “Saudeplan” e uma ocorrência na audiência “Banco Sul” (excerto 41).

Na audiência “Saudeplan” quem mais se utiliza do contrato como fonte de evidência é a advogada da empresa. Tal fato pode indicar que ela, advogada, possui mais informações a respeito do contrato do que o reclamante: ela conhece as regras do contrato e por isso sente-se habilitada a menciona-las com maior frequência no curso da interação. Além disso, verificamos que no seu caso é mais vantajoso expor e exigir o cumprimento das regras contratuais, porque agindo desta maneira a advogada atribui responsabilidade ao reclamante.

Por outro lado, o mediador utilizou outras regras do mesmo contrato em defesa do consumidor, demonstrando seu alinhamento a este. Verificamos, assim, que um único documento serviu de fonte de evidência para ambos os oponentes, sendo que cada um dos participantes utilizou-se da regra que mais lhe era benéfica.

A única ocorrência de evidência construída com base no contrato (excerto 41) na audiência “Banco Sul” é realizada de forma conjunta pelo reclamante e pela mediadora. Como vimos acima, nesta audiência a mediadora exerce de fato uma postura de proteção ao consumidor e é por esta razão que ambos conjuntamente utilizam-se desta forma de evidência para defender a tese de que houve uma venda casada.

Verificamos que a constatação de venda casada com base no que estava disposto no contrato ocorreu da seguinte forma pelos participantes: Ana e Lucas tratam este contrato como sendo referente ao seguro e ao empréstimo, duas

operações, a princípio distintas, mas contratadas conjuntamente. Acreditamos que se ficou demonstrado que aquelas duas operações – empréstimo e seguro – estão previstas em um mesmo contrato, isto indica que o reclamante fizera tanto um empréstimo quanto um seguro, quando, na verdade, procurou o banco para fazer apenas um empréstimo.

Já o reclamado não faz uso do contrato como fonte de evidência, talvez por saber que tal documento só serviria para aumentar as evidências a favor do consumidor.

No que se refere ao conhecimento de senso comum como fonte de evidência, observamos que ele foi utilizado apenas na audiência “Saudeplan”, num total de sete vezes (excertos 42 a 48). Neste caso, vemos que o caminho adotado pelas partes para se chegar à responsabilidade é diferente: a advogada usa duas regras (*quem paga mal paga duas vezes e quem assim a, lê*), enquadrando-as à conduta do reclamante, enquanto este usa apenas a regra *vale o que está escrito*, para defender o seu direito de ter, primeiro, acesso às informações contratuais para, então, ser responsabilizado.

A próxima fonte de evidência a ser comentada é o relatado ou dito, utilizada num total de quatro ocorrências (excertos 49 a 52) na audiência “Saudeplan”, três ocorrências na audiência “Banco Sul” (excertos 53 a 55) e uma na audiência “Banco Green” (excerto 56).

Com relação à audiência “Saudeplan”, verificamos que apenas o reclamante e o mediador recorreram ao que foi dito pela reclamada, o que pode indicar que somente eles encontraram na fala do oponente indícios de que estariam certos, ou

seja, somente a advogada deixou escapar em sua participação na audiência fatos que pudessem servir contra ela mesma, fatos que pudessem dar credibilidade à fala do outro. Ainda pudemos observar a postura do mediador como defensor do consumidor, na medida em que ele o auxilia na produção de evidências.

Já na audiência “Banco Sul”, verificamos o uso do diálogo construído pela mediadora como fonte de evidência em defesa dos direitos do consumidor. A mediadora recorre ao relato do próprio consumidor para argumentar a seu favor. Como ela nem o gerente estavam presentes na data da possível realização de venda casada, ela demonstra que a fonte de informação mais precisa nesse caso é o próprio consumidor, que foi quem vivenciou toda a situação. E é com base neste relato que ela constrói sua argumentação.

Outro envolvido nesta audiência que faz uso do diálogo construído é o próprio reclamante, o qual recorre ao que foi dito pela atendente que lhe vendeu o seguro para demonstrar a ocorrência da venda casada. Assim, ele transporta para a situação as informações que foram prestadas pela atendente naquela ocasião, deixando explícito que a atitude da atendente direcionou-se no sentido da ameaça, da coação.

Na audiência “Banco Green”, houve apenas uma ocorrência (excerto 56) do relatado ou dito como fonte de evidência, e por parte da reclamante. Um dado interessante que pudemos observar neste caso é que a reclamante Ana recorreu ao que fora dito pelo gerente Ivo numa outra audiência para lhe atribuir responsabilidade pela prova dos fatos que originaram o litígio. Assim, ela utilizou a

própria fala do seu oponente para determinar a quem caberia a prova dos fatos alegados na audiência.

Já no tocante à identidade de *expert* como fonte de evidência, notamos que houve duas ocorrências na audiência “Saudeplan” (excertos 57 e 58), uma ocorrência na audiência “Banco Sul” (excerto 59) e duas na audiência “Banco Green” (excertos 60 e 61).

Podemos dizer que na audiência “Saudeplan” a advogada utiliza a identidade de *expert* como fonte de evidência em razão do fato de acreditar que somente ela seja *expert* no assunto em discussão. Assim, durante quase todo o decorrer desta audiência, somente a advogada da empresa reclamada acreditou que pudesse se utilizar da condição de *expert* para atribuir maior força aos seus argumentos.

Com relação à identidade de *expert* utilizada pelo mediador, devemos destacar o momento em que ele se deu e com qual finalidade: no término da audiência, ou seja, após toda a discussão dos fatos, e numa tentativa de convencer a advogada da empresa a desistir da cobrança do débito. Assim, afirmando que a não realização de um acordo poderia levar o caso para decisão na Justiça Cível e não nos Juizados, como acreditara a advogada, fato este que tornaria a cobrança ainda mais demorada, o mediador foi capaz de convencer a advogada de que a melhor decisão seria a extinção do débito.

Assim como foi verificado na audiência Saudeplan, na audiência Banco Sul quem se utilizou da evidência baseada na identidade de *expert* foi o gerente do banco, ou seja, o representante da empresa. Isso se justifica pelo fato de gerentes e advogados procurarem atribuir às suas falas uma certa autoridade e confiança

justamente por ocuparem esses papéis na interação. Rui está na audiência como o gerente da agência bancária onde os fatos aconteceram e é justamente por estar investido desta identidade de gerente que se considera *expert* no assunto e atribui *expertise* à sua fala. A fala de um *expert* não pode ser questionada por qualquer pessoa ou qualquer contra-argumento.

Com relação à identidade de *expert* como fonte de evidência na audiência “Banco Green” observamos que uma foi utilizada pela reclamante e outra pela advogada do banco. Com relação à primeira situação, observamos que a reclamante Ana atribui aos seus oponentes – gerente e advogada do Banco – identidades de *expert*. Ao atribuir essa identidade aos reclamados, o que ela pretende, de fato, é tentar responsabilizá-los pelo conhecimento e apresentação de um documento do qual ela necessitava e eles se recusavam a fornecer. Assim, uma vez atribuída a eles as identidades de gerente e advogada, eles não poderiam negar ou dizer que não possuíam informações sobre o tal documento.

A advogada, por sua vez, trabalha com a negociação de duas identidades: a de *expert* e a de não *expert*. Ela atribui a si a identidade de *expert*, com o mesmo intuito já observado nas outras audiências: o de atribuir *expertise*, conhecimento, autoridade à sua fala. Já a identidade de não *expert* atribuída à reclamante objetiva justamente o efeito contrário: demonstrar que ela não possui conhecimentos a respeito da questão, devendo aceitar aquilo que é dito por quem detém o conhecimento.

Finalmente, com relação à lei como fonte de evidência, verificamos duas ocorrências (excertos 62 e 63) na audiência “Saudeplan”, duas vezes (excerto 64)

na audiência “Banco Sul” e quatro ocorrências (excertos 65 a 68) na audiência “Banco Green”.

Na “Saudeplan” vemos que somente a advogada da empresa encontra respaldo legal para suas argumentações, mesmo estando num órgão de defesa do consumidor. O que ocorre é que suas alegações são baseadas em leis não específicas para regular a relação de consumo. Em outras palavras, notamos que a advogada não faz menção ao Código de Defesa do Consumidor, certamente porque neste dispositivo legal não encontraria respaldo para suas teses. Utiliza-se, assim, de leis mais gerais, como as destinadas às relações contratuais.

Acreditamos que o reclamante não tenha utilizado esta estratégia evidencial por não conhecer as normas do Código de Defesa do Consumidor, normas estas que o protegem, por exemplo, contra a realização de contratos abusivos a que os consumidores muitas vezes são obrigados a assinar. Percebemos nesta situação a omissão do mediador: atuando no Procon, ele poderia ter utilizado as normas de proteção ao consumidor para argumentar a seu favor.

Quanto à utilização da lei na audiência “Banco Sul” constatamos que os participantes que fizeram uso desta fonte de evidência foram o gerente do banco e a mediadora, provavelmente em razão de possuírem um maior nível de instrução e também em razão do fato de lidarem com essas questões legais com uma maior frequência. É importante ressaltar que também neste caso a mediadora agiu em nome do consumidor, como sua defensora.

Finalmente, com relação à utilização da lei como fonte de evidência na audiência “Banco Green”, notamos que as reclamantes, filha e mãe, demonstram

claramente que conhecem a lei no que diz respeito à obrigatoriedade de produção de provas. No entanto, é Ana quem irá se destacar quanto ao conhecimento da lei, quando questiona os reclamados, argumentando que eles é quem deverão provar o saque feito supostamente por ela. Neste caso, então, enquanto Joana se mostra claramente ciente da necessidade legal de produzir provas, mas ao mesmo tempo não sabe como produzi-las, Ana, por sua vez, demonstra que sabe como produzir: passando a responsabilidade para o banco.

Após a realização deste estudo, podemos afirmar que a atribuição de credibilidade às informações através do fornecimento de evidências é uma atividade realizada em conjunto, por falante e ouvintes. Isto porque, enquanto os primeiros devem utilizar no ato da fala estratégias com o objetivo de tornar confiável aquilo que é dito, os segundos devem se questionar, principalmente, como o falante tomou conhecimento daquela informação.

Em se tratando especialmente de interações conflituosas, em que os participantes estão envolvidos numa disputa de interesses, pudemos corroborar o fato de falante e ouvintes deverem se comportar de forma ativa com relação à prestação de evidências: é através da linguagem, da prestação de informações e da qualificação de tais informações como verdadeiras ou confiáveis que as partes poderão resguardar seus direitos. Em outras palavras, sendo o encontro interacional marcado pelo conflito entre os participantes, a prestação de informações válidas, confiáveis e portadoras de credibilidade mostrou-se de suma importância para o sucesso das interações analisadas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANTAKI, Charles & WIDDICOMBE, Sue. Identity as an Achievement and as a Tool. IN C. Antaki e S. Widdicombe (ed.). **Identities in Talk**. London: SAGE publications, p.1-14.

ANDERSON, L. Lloyd,. Evidentials, paths of change, and mental maps: Typologically regular asymmetries. in: W. Chafe & J. Nichols, eds., **Evidentiality: The linguistic coding of epistemology**, 273-312. Norwood, NJ: Ablex, 1986.

BASZANGER, Isabelle & DODIER, Nicolas. (1997). Ethnography: relating the part to the whole. In D. SILVERMAN, Ed. **Qualitative Research: Theory, Method and Practice**, pp. 8}23. London: Sage.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/L8078.htm>>. Acesso em: 23 maio 2007.

_____. **Lei n.º 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/L9099.htm>>. Acesso em 23 maio 2007.

CHAFE, Wallace. Evidentiality in English conversation and academic writing. in: W. Chafe & J. Nichols, eds., **Evidentiality: The linguistic coding of epistemology**, 261-272. Norwood, NJ: Ablex, 1986.

CHAFE, Wallace & NICHOLS, Johanna, eds. **Evidentiality: The linguistic coding of epistemology**. Norwood, NJ: Ablex, 1986.

CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 15. ed. São Paulo: Malheiros, 1999.

CLARK, Herbert H. **O uso da linguagem**. Trad. Nelson Azevedo e Pedro Garcez. *Cadernos de tradução*. Porto Alegre. n. 9 p. 49-74. jan-mar 2000.

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

COUPER-KUHLEN, Elizabeth e SELTING, Margaret. Introducing Intraactional Linguistics. *In: Studies in Discourse and Grammar*, v. 10, 2001.

DE HAAN, Ferdinand. The Relation between Modality and Evidentiality. In: Reimar Mueller and Marga Reis, eds., **Modalitaet und Modalverben im Deutschen**. Hamburg: Buske. 2001. p. 201-216.

DENDALE, Patrick, & TASMOWSKI, Liliane (2001). Introduction: Evidentiality and Related Notions. **Journal of Pragmatics** 33: 339–348.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro**. v. 3 Teoria das obrigações contratuais e extracontratuais. 14. ed. atual. São Paulo: Saraiva, 1999.

DU BOIS, John W.. Self-evidence and ritual speech. in: W. Chafe & J. Nichols, eds. **Evidentiality: The linguistic coding of epistemology**, 313-336. Norwood, NJ: Ablex, 1986.

DURANTI, Alessandro. "Ethnography of Speaking: Toward a Linguistics of the Praxis." **Linguistics: The Cambridge Survey (Language: The Socio-Cultural Context**, vol. IV). Ed. F.J. Newmeyer. Cambridge UP, 1989. 210-228.

EEMEREN, Frans H. van & GOOTENDORST, Rob. *Argumentation, communication, and fallacies*. A Pragma-Dialectical Perspective. 60-72. Lawrence Erlbaum Associates, 1992.

Eemeren, F.H. van, R. Grootendorst, S. Jackson and S. Jacobs (1997) *Argumentation*. In: Dijk, T.A. van (ed. 1997) **Discourse as Structure and Process**. Discourse Studies: A multidisciplinary introduction. Dl. I. London etc.: Sage, 208-229.

FITNEVA, Stanka A. (2001). Epistemic marking and reliability judgments: Evidence from Bulgarian. **Journal of Pragmatics** 33: 401-420.

GALVÃO, Vania Cristina Casseb. **Evidencialidade e gramaticalização no português do Brasil: Os usos da expressão *diz que***. 2001. 219f. Tese (Doutorado em Lingüística) – Unesp, Araraquara.

GONÇALVES, Sebastião. **Gramaticalização, modalidade epistêmica e evidencialidade: um estudo de caso no português do Brasil**. 2003. 250f. Tese (Doutorado em Lingüística) – Instituto de Estudos LINGÜÍSTICOS. Universidade Estadual de Campinas, Campinas.

GOODWIN, Charles. The Interactive Construction of a Sentence in Natural Conversation. in PSATHAS, George (ed.). **Everyday Language. Studies in Ethno Methodology**. NY: Irvington Publishers, 1979.

_____, Charles. Transparent Vision. In Ochs, E., Schegloff, E. A. & S. A. Thompson. **Interaction and Grammar**, 370-404. Cambridge: CUP, 1996.

GUMPERZ, J. J. (1999). On interactional sociolinguistic method. In S. Sarangi, C. Roberts (Orgs.), **Talk, work and institutional order: discourse in medical, mediation and management settings**. New York: Mouton de Gruyter. 1999, p. 453-471

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. **Metodologias Qualitativas na Sociologia**. 10. ed. Petrópolis, Vozes, 2005.

HATTNER, Marize Mattos. Dall'Aglio, BASTOS, Sandra Denise Gasparini, GONÇALVES, Sebastião Carlos Leite & GALVÃO, Vânia Cristina Casseb. in Neves, Maria Helena de Moua (org.). **Descrição do Português: definindo rumos de pesquisa**. São Paulo: Cultura Acadêmica Editora, 2001.

HERITAGE, John C. Etnometodologia. In Anthony Giddens e Jonathan Turner (Orgs.), **Teoria Social Hoje**. São Paulo: Editora UNESP, 1999, pp. 321-389.

HUTCHBY, I. & WOOFIT, R. Analysing Phenomena I. Building a Collection. In **Conversation Analysis**. Cambridge: Polity Press, 1998.

JACOBY, Sally & OCHS, Elinor. (1995) Co-construction: An Introduction. **Research on Language and Social Interaction**. 28(3), 171-183.

JUIZ DE FORA. Lei n.º 9.184, de 30 de dezembro de 1997. Disponível em: <<http://www.procon.pjf.mg.gov.br/>>. Acesso em: 23 maio 2007.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. (2001) **A noção de “negociação” em análise da conversação: o exemplo das negociações de identidade**. Gragoatá, Niterói, n. 11, p. 157-176, 2001.

KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. **Argumentação e linguagem**. São Paulo: Cortes, 1987.

LAZARD, Gilbert. (2001) On the grammaticalization of evidentiality. **Journal of Pragmatics** 33: 359-367.

MAGALHÃES, R. F. **Racionalidade e retórica**: teoria discursiva da ação coletiva. 2000. 215 f. Tese (Doutorado em Ciências Humanas: Ciência Política). Instituto Universitário de Pesquisas do Rio de Janeiro.

MAXIMILIANO, Carlos. **Hermenêutica e aplicação do direito**. Rio de Janeiro: Forense, 1998.

MILLER, Gale. Building Bridges - The possibility of Analytic Dialogue Between Ethnography, Conversation Analysis and Foucault. In David Silverman (ed.), **Qualitative Analysis: Issues of Theory and Method**. London: Sage Publications. (1997): 24-44.

MOITA LOPES, Luiz Paulo. **Pesquisa Interpretativista em Lingüística Aplicada: a Linguagem como condição e solução**. Rio de Janeiro: Delta, vol. 10, nº 2, 1994.

PALMER, F. R. **Mood and modality**. New York: Cambridge University Press, 1986.

PERELMAN, Chaïm. **Retóricas**. tradução Maria Ermantina de Almeida Prado Galvão.. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

PLUNGIAN (2001). The place of evidentiality within the universal grammatical space. **Journal of Pragmatics** 33 (2001) 349-357.

POMERANTZ, Anita & FEHR, J. B. Conversation Analysis: An Approach to the Study of Social Action as Sense Making Practices. In: van DIJK, T. **Discourse as Social Action**. London: Sage Publications, 1997.

POMERANTZ, Anita M. Giving a source or basis: the practice in conversation of telling "how I know". **Journal of Pragmatics** 8 (1984) 607-625. North Holland.

REIS, Cláudia Maria Bokel. **Linguagem, evidencialidade e posicionamentos de professor**: A construção da coerência dos "selves" em narrativas de experiência. 2005. 371f. Tese (Doutorado em Lingüística) – Programa de Pós-graduação em Letras. Departamento de Letras. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

RIBEIRO, Branca Telles & GARCEZ, Pedro (orgs.). **Sociolingüística Interacional**. 2. ed. São Paulo, Edições Loyola, 2002.

RODRIGUES, Marcelo Abelha. **Elementos de direito processual civil**, v. 2. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2000.

SACKS, Harvey. Notes on methodology. In Maxwell Atkinson & John Heritage (Eds.), **Structure of social action: Studies in conversational analysis** (pp.2-27). Cambridge: Cambridge University Press, 1984.

SACKS, H.; SCHEGLOFF, E. & JEFFERSON, G. **Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa**. *Veredas*, v. 7, n. 12, p. 01-67, 2003 [1974]. Trad. A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation. *Language*, v. 50, n. 4. p. 696-735, 1974.

SCHIFFRIN, Deborah. **Approaches to Discourse**. Cambridge: Blackwell Publishers, 1994.

SILVEIRA, Sonia Bittencourt. Projeto de Pesquisa: Identidade, Linguagem e interação: a co-construção/negociação de identidades no PROCON. 2005.

_____. Mediating strategies in institutional confrontation setting. In: CARLOS GOUVEIA; CARMINDA SILVESTRE E LUIZA. (Org.). **Discourse, Communication and the Enterprise: Linguistic Perspectives**. Lisboa: ULICES-University of Lisbon Centre for English Studies, 2004, v. , p. 359-370.

SHI-XU. **Argumentation, explanation, and social cognition**. *Text* 12 (2), 1992, p. 263-291.

TANNEN, Deborah. "Oh talking voice that is so sweet": constructing dialogue in conversation. In Tannen, **Talking Voices**: repetition, dialogue, and imagery in conversational discourse. Cambridge: Cambridge University Press, 1989. Cap. 4, p. 98-133,

ANEXO 1

Convenções de Transcrição

Os símbolos utilizados foram desenvolvidos por Jefferson e encontram-se em Sacks, Schegloff & Jefferson (2003 [1974]).

. (ponto final)	Entonação descendente
? (ponto de interrogação)	Entonação ascendente
, (vírgula)	Entonação de continuidade
?, (ponto de interrogação e vírgula)	Subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação
- (hífen)	marca de corte abrupto
:: (dois pontos)	Prolongamento do som
sublinhado (letra, sílaba ou palavra)	sílaba ou palavra enfatizada
PALAVRA (maiúsculas)	fala em volume alto
°palavra° (sinais de graus)	fala em voz baixa
° (sinal de grau)	Fala mais baixa imediatamente após o sinal
palavra: (sublinhado de uma letra, sílaba ou palavra e dois pontos)	Descida entoacional inflexionada
Palavra: (dois pontos sublinhados)	Subida entoacional inflexionada
↑ (seta com indicação para cima)	Subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados
↓ (seta com indicação para baixo)	Descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos
>palavra< (sinais de maior e menor do que)	fala acelerada
<palavra> (sinais de menor e maior do que)	fala desacelerada
<palavra (sinal de menor do que)	Início acelerado
hh (série de h's)	Aspiração ou riso
(h) (h's entre parênteses)	Aspirações durante a fala
.hh (h's precedidos de ponto)	Inspiração audível
[palavra] (colchetes)	fala simultânea ou sobreposta
= (sinais de igual)	Eloquções contíguas
(2,4) (números entre parênteses)	medida de silêncio (em seg. e décimos de segundos)
(.) (ponto entre parênteses)	Micropausa, até 2/10 de segundo
() (parênteses vazio)	Segmento de fala que não pôde ser transcrito
(palavra) (segmento de fala entre parênteses)	Transcrição duvidosa
((tosse))(parênteses duplos)	Descrição de atividade não-vocal
“trecho”	trecho narrado por qualquer um dos participantes
th	Estalar de língua

ANEXO 2

Audiência de conciliação Saudeplan

Participantes:

PAULO: mediador (estagiária do Procon)

FÁBIO: mediador 2

JOÃO: reclamante (consumidor)

MARIA: reclamada (advogada da empresa prestadora de serviços)

01 Maria muito prazer, tá?
02 Paulo ela é advogada da saudeplan. doutora maria.
03 Maria é.
04 Paulo doutora o joão carlos (2 seg). o único problema dele foi a
05 carta né joão? você rê- você recebeu a carta?
07 Maria eu estou vendo aqui ó, o consumidor alega que celebrou o
08 contrato de prestação de serviço da saudeplan através da
09 sulcopa em mi, em agosto de noventa e seis. começou a trabalhar
10 na agá i eme e associou-se ao sorga. então foi até a saudeplan
11 comunicar o cancelamento do plano de saúde. mas a funcionária
12 que o atendeu não lhe deu nenhum formulário de cancelamento
13 para preencher, pegando apenas o nome do consumidor que voltou
14 para casa acreditando que o problema estivesse resolvido. Até
15 que recebeu uma circular cobrando o pagamento das parcelas
16 atrasadas.
17 ((barulho de máquina de escrever))
18 João (O quê você me diz disso?)
19 Maria eu quero dizer pro senhor o seguinte, ((barulho de crianças
20 brincando)) quando o senhor quis entrar num plano de saúde o
21 que é que o senhor fez? o senhor foi à saudeplan, assinou um
22 plano de saúde, este plano de saúde, ele pelos termos e pelas
23 cláusulas ele é um contrato.
24 João é. só que eu não tive acesso ao contrato, eu assinei uma
25 cláusula.]=
26 Maria =se o senhor ()
27 João como documento de adesão.
28 Maria sim. é- o senhor teve a- é- o senhor fez uma adesão. porque os
29 contratos, eles têm várias modalidades. os contratos
30 bilaterais e quando é um contrato com uma empresa, prá evitar,
31 uma economia processual até. prá evitar que seja, que seja
32 elaborado vários contratos, então faz um contrato original e os
33 outros são adesão. então acontece o seguinte: se o senhor teve
34 o trabalho de fazer o de, de, de assinar uma adesão,
35 conseqüentemente o senhor teria que ter o trabalho também de
36 assinar uma rescisão, não é?=
37 João =mas se eu não tive acesso ao, ao, ao contrato?
38 Maria nã::o mas o senhor apenas, o senhor não, mas o senhor assinou
39 o termo de adesão.
40 João o termo de adesão. O termo de adesão falava alguma coisa?
41 Maria sim, mas me di- o senhor tem nível superior tem?
42 João não, não tenho nível superior=
43 Maria =sim. é.=
44 João =mas tenho segundo grau.
45 Maria é, mas acontece o seguinte, como é que o senhor assina uma
46 coisa séria. se o senhor assinou um termo de adesão, o senhor
47 tava o quê, conseqüentemente aderindo a alguma coisa, não é?=
48 João =hanram.
49 Maria então a obrigação sua era () o- o contrato ter olhado e mesmo
50 no termo de adesão como existe alguns aqui. o termo de adesão
51 ele se refere totalmente ao contrato.
52 João não (absolutamente) eu não tive informação nenhuma.
53 Maria não ele diz ter.
54 João tanto que tá aqui, ó
55 Maria não, ele diz termo de adesão

56 João e num tem informação nenhuma (2.0) sobre o- o,
01 Maria o contrato de prestação de serviço.
02 João sobre o que faz parte da saudeplan=
03 Maria não tá aqui. o contrato de prestação de serviço de assistência
04 médica celebrado entre a saudeplan, e,
05 Paulo rita, pega um código prá mim? do consumidor. aquele
06 vermelhinho. ((Paulo dirigindo-se a uma funcionária)).
07 Maria a sulcopa, tá? então eu pergunto o senhor mas não é só pro
08 senhor não. eu, eu acho que isso devia ser esclarecido é para
09 população inteira. como é que (a pessoa) assina um termo de
10 adesão sem saber nem o que tá (). não é? o senhor não acha?
11 João é. agora da mesma forma que a senhora falou que o- o- a
12 economia né de- de administrativa, né? processual, é vocês nun,
13 num emitiram vamos dizer assim=
14 Maria =um contrato?
15 João um contrato prá mim.
16 Maria não, mas, ma- ma- mais o senhor
17 João e como é que fica a minha economia (agora?)
18 Maria nã::o senhor. mas eu quero dizer o seguinte olha. eu acho que
19 hoje, aliás não é hoje não, em qualquer época do mundo. ninguém
20 deve firmar sua assinatura sem saber o que tá fazendo, o senhor
21 não acha?
22 João é, a senhora não acha então que, que por parte da saudeplan
23 hou- houve uma lesão aí?
24 Maria lesão não.
25 João é ué, se a senhora, se a senhora acabou de falar que (por
26 economia eles num me apresentaram).
27 Maria não, péra aí. não, péra aí. eu digo o seguinte, quando, quando
28 foi apresentado não, quando foi apresentado esse termo de
29 adesão, o senhor tinha por obrigação de saber ao que é que o
30 senhor tava aderindo.
31 João ué, a saudeplan também tinha por obrigação me apresentar um.
32 de- um- um,
33 Maria não, mas não é a saudeplan não. mas não era a saudeplan, não
34 porque (foi isso aqui) com a sulcopa.
35 João a::, mas a obri- tá aqui, não fala que a sulcopa tinha que
36 apresentar o contrato.
37 Maria não. não mas o contrato (), no termo do convênio entre a
38 sulcopa e a saudeplan, a sulcopa é obrigada a divulgar.=
39 João =ah tá.
40 Maria quando, quando o senhor vai fazer o termo de a- de adesão. aí a
41 obrigação já não é da saudeplan, porque, porque existe um
42 convênio tá? quando existe um convênio, existe uma obrigação de
43 um lado e uma obrigação do outro.
44 João =hanram, hanram
45 Maria A obrigação da saudeplan qual é? prestar o serviço, é a
46 obrigação.
47 João e esclarecer também né?
48 Maria não mas tá tudo esclarecido no- no- no contrato.
49
50 João tá, mas eu não tive acesso a esse contrato.
51 Maria pois é, mas o culpado, o culpado,
52 João nem a sulcopa nem a saudeplan me,
53 Maria mas o culpado não é a saudeplan não, o culpado é a sulcopa.=
54 João =uai, então a culpa não é minha. ((ele ri)) a senhora não
55 concorda?

56 Maria Não, em parte a culpa é sua.

01 João então porque a Saudeplan está me fazendo a cobrança se a, se a,
02 se a culpa não é minha?

03 Maria lógico. mas (se teve) o contrato veja bem. a sulcopa ô não deu
04 a- é- é conhecimento do- do- ou não, mas o senhor tem uma culpa
05 infinita como é que se assina uma coisa sem saber o que foi
06 que o senhor assinou?

07 João então a saudeplan, a saudeplan não tem culpa nenhuma?

08 Maria =(antes) me diga uma coisa, e se esse, e se olha,
09 João em não apresentar u::m contrato.

10 Maria a saudeplan não, porque ela passou ao convênio da sulcopa.
11 João tá. e isso não foi nem, nem a saudeplan me falou isso. que eu
12 teria que pegar.

13 Maria é com a sulcopa, é com a sulcopa.

14 João isso a senhora tá me dizendo agora, isso a senhora tá me
15 dizendo agora.

16 Maria é com a sulcopa, com a sulcopa. então eu quero dizer o
17 seguinte,
18 João ham.

19 Maria e se, e se aqui fosse assim, termo de adesão e responsabilidade
20 e aqui dissesse o senhor a partir deste dia passará a ficar
21 encarcerado na décima d.p num sei o quê?

22 João =ah tá.

23 Maria o senhor assinaria?

24 João =mas taria escrito aqui.

25 Maria não, e se dissesse termo de adesão e responsabilidade ao
26 contrato tal.

27 João não, não, não a senhora já tá mudando, não, a senhora tá
28 mudando a coisa completamente

29 Maria nã:o

30 João a senhora falou se tivesse escrito aqui, se tivesse escrito
31 aqui que eu teria que assinar um documento da saudeplan prá
32 cancelar meu plano de saúde eu teria ido lá e cancelado o plano
33 de saúde.

34 Maria mas tá no contra:to.

35 João mas que contrato?

36 Maria no contrato que a sulcopa é que tem.

37 João =não, mas eu não tenho esse contrato. eu não tive acesso a esse
38 contrato.

39 Maria mas o senhor devia ter perguntado a sulcopa.

40 João ah, vocês deviam ter me apresentado também um contrato, ou a
41 sulcopa deveria ter apresentado um contrato.

42 Maria mas num é, num é a saudeplan, você entendeu?

43 Paulo =não.

44 Maria é a sulcopa

45 Paulo não, a apresentação do contrato caberia à sulcopa?

46 Maria é, a sulcopa.

47 João mas você num acha que a saudeplan deveria esclarecer que eu ou
48 a sulcopa né? vamos dizer assim que, que a saudeplan deveria
49 ter me esclarecido desse contrato?

50 Maria não porque no contrato tá definido que a sulcopa tem que
51 divulgar e orientar.

52 João não mas isso, isso é entre os dois.

53 Maria não, num é entre os dois não, eu explico é convênio.=

54 João =é convênio, tudo bem, mas é entre vocês dois, num é convênio
55 fixado comigo.

56 Maria o- ô, mas acontece que a sulcopa, a culpa é dela.
01 Paulo agora o problema que eu estou vendo aqui não é a adesão,
02 entendeu? é a- é a rescisão do contrato.
03 João é a rescisão.
04 Maria é a rescisão=
05 Paulo =se você tomou conhecimento ou não tomou conhecimento do
06 contrato num acho que não vem ao caso, o problema aqui é sair
07 do plano.
08 João (então), o que ela tá querendo colocar, o que ela tá querendo
09 colocar?
10 Paulo vão pelo final=
11 Maria =hein?=
12 Paulo =vão pelo final do contrato.
13 Maria é, eu digo o seguinte, se o senhor assume (uma)
14 responsabilidade através de um termo de adesão, o senhor então
15 o quê que fez , passou a figurar como usuário do convênio é
16 saudeplan sulcopa. se o senhor se responsabilizou, porque olha,
17 o doutor aí sabe perfeitamente. cláusulas contratuais, ela
18 equivale a LEI, o que tá, o que tá aconta, o que tá estipulado
19 na cláusula e o senhor aderiu aquilo é lei. é lei porque?
20 porque se não virava uma desordem total né?
21 João lei a partir do momento que as pessoas tem acesso né? porque
22 uma lei prá ficar dentro de um livro prá ficar dentro de uma
23 empresa.
24 Maria mas o senhor assinou: e do mesmo jeito que quem paga mal paga
25 duas vezes, se o senhor paga um pagamento que não foi
26 esclarecido o senhor tem que pagar duas vezes.=
27 João =tá, agora tá, isso aí não vem ao caso.=
28 Maria = não.
29 Paulo (eu acho) que o problema é a forma da rescisão.
30 Maria é, agora, acontece o seguinte, se o senhor assinou aderiu=
31 João =hanram.
32 Maria a partir do momento que o senhor não quisesse mais, o senhor
33 não assinou? então chegava lá , porque é muito.
34 João não. Num tem nada a ver uma coisa com a outra. né não?
35 Maria imagi:na se não:, se o senhor acha, se o senhor,
36 João se eu, se eu assinei esse aqui isso não que dizer que eu tenha
37 que assinar o outro a não ser que eu tenha informação sobre
38 isso.
39 Maria não, tem que assinar rescindindo, quer dizer que não querendo
40 mais. então o senhor assinar aqui e vai embora?
41 João ué? se eu parei de pagar e eu fui lá e falei com a pessoa que
42 era prá cancelar meu plano de saúde?
43 Maria que lei seria esta?=
44 João =então?
45 Maria que le:i seria esta?=
46 Paulo =mas mesmo se ele chegar verbal lá, pode existir um cas-, uma
47 hipótese de uma pessoa chegar lá e falar "ô .. dá a baixa aí
48 prá mim no ()"
49 Maria ninguém pode fazer isso.
50 Paulo a moça faz?=
51 Maria =ninguém pode fazer isso. ela não tem autoridade prá fazer
52 isso.=
53 Paulo =não mas ()
54 Maria ela é apenas uma atendente.=
55 Paulo =mas a saudeplan pode fazer?

56 Maria hein?

01 Paulo a saudeplan pode fazer?

02 Maria pode fazer o quê?

03 Paulo uma rescisão verbal?

04 Maria num pode, num existe aqui, não existe a rescisão verbal,

05 po:orque no contrato o contrato rege.

06 João a senhora, a senhora tá voltando no contrato=

07 Paulo =não, mas é possível.

08 João nós estamos falando,

09 Maria é possível, mas como existe um contrato escrito, formalmente

10 escrito e o contrato diz o seguinte, a partir do momento que o

11 usuário não se interessar mais pelo serviço ele tem que fazer

12 uma comunicação escrita dizendo que não que mais com

13 antecedência de trinta dias. essa antecedência de trinta dias é

14 justamente para adequar a cobrança que é por via bancária, ou

15 seja, fatura, isso e aquilo. porque seria muito bom a- faz a

16 adesão e depois (só) verbalmente? verbalmente () ((conversa

17 confusa))

18 Paulo se as partes concordarem em ser verbal.

19 Maria mas um atendente num tem, num tem capacidade prá- prá,

20 João se ela não tem capacidade quê que ela tá fazendo lá então? (

21) de atender uma pessoa.

22 Maria mas é atendente, mas é atendente meu filho.

23 Paulo mas, mas ela, ela pode fornecer um termo de adesão, um contrato

24 prá pessoa assinar.

25 Maria não. ela pode, ela pode fornecer um formulário, mas isso num

26 é,

27 Paulo ela pode colher assinatura?

28 Maria não:o, mas acontece o seguinte, tem que ser por escrito trinta

29 dias antes.

30 Paulo tá, mas,

31 Maria ele é que tem que dizer trinta dias antes. o serviço não me

32 interessa mais.

33 Paulo tudo bem, mas as partes no, no, no, (fato) que eu estou

34 observando, as partes podem (). tudo bem, tá, rescindir o

35 contrato.

36 Maria sim, mas por escrito, não verbalmente.

37 Paulo não, mas ainda assim, se houver um mútuo acorda elas podem?

38 Maria sim, mas se houver o mútuo acordo fugindo aos termos

39 contratuais é por escrito, tem que fazer um termo de

40 rescisão, (entende?) um termo de rescisão. a::: proposta que

41 eu disse, como o senhor viu () só quem pode, o termo de

42 rescisão fora dos termos do contrato. e esse tem que integrar o

43 contrato, do mesmo jeito que o termo de rescisão homologado por

44 este () validade no contrato. isso tudo tinha que ser trinta

45 dias como eu te falei antes .. como tem, quantas parcelas tem

46 aqui?

47 João tem um monte, eles tão cobrando, quantas (eu paguei) até hoje?

48 Maria não, isso que ele falou, até na presença de vocês aí, dizendo o

49 seguinte, que ele colocou várias aqui, várias negociações

50 quando .

51 ((barulho de máquina de escrever))

52 João Não, eles fizeram a cobrança.

53 Maria não:o, ele fez a cobrança.

54 Paulo não, não o que a saudeplan me disse lá é::: é que nós tínhamos

55 uma reunião com a saudeplan

56 Maria ele colocou bastante depois fazia um acordo não foi?
01 Paulo é, que::: eu falo o seguinte: no contrato com a saudeplan se
02 você parar de pagar duas prestações.
03 Maria isso.=
04 Paulo =você tá fora do plano
05 Maria é.
06 Paulo então legalmente, então ocorre duas situações aí. primeiro cê
07 tá excluído, do plano mas em virtude de um débito, que pode
08 ser de dez prestações, mas juntou duas, já tá em débito.=
09 Maria =já tá, já tá excluído. é.
10 Paulo você pode se reabilitar no plano pagando-o, mas negocia
11 () ou você pode sair do plano pagando as duas.=
12 Maria =isso mesmo, é como você,
13 Paulo isso dentro do contrato.
14 Maria como você não fez a rescisão da forma pactuada, a forma
15 contratual.
16 João só sei da rescisão que eu fui lá na saúde, e falei com a
17 atendente=
18 Maria =eu sei mas acontece que a atendente não tem, me diga uma
19 coisa, se eu chegar num médico lá
20 Paulo não, ele tem que dizer que num pode. Não, num posso ué?
21 Maria pro médico fazer um curativo? não, a enfermeira pode fazer uma
22 intervenção cirúrgica em mim?
23 Paulo não (). mas ela é uma preposta da firma.
24 Maria é exatamente, preposta não.
25 Paulo ela tinha que falar ué.
26 Maria absolutamente. preposta tem que ser designada.
27 Paulo então ela tinha que falar que não podia fazer a rescisão
28 daquela forma.
29 Maria a:: saudeplan é uma empresa privada e prá ela (em) juízo, que
30 no dia que precisar de um preposto como na justiça do trabalho
31 ela tem que designar. era muito bom então qualquer atendente
32 daquela chegar e dizer eu sou preposta da saudeplan?=
33 Paulo =não, dentro da função dela.
34 Maria não, o varredor também tá varrendo a sala da saudeplan.
35 Paulo não dentro da função dele.
36 Maria não, absolutamente não, mas a atendente, a atendente,
37 João da mesma forma que a senhora falou da cirurgia aí. se a, se a,
38 enfermeira quiser fazer a cirurgia ela pega e faz, se ela vai
39 matar uma pessoa ou não?
40 Maria ela pega e fa:z? só se o senhor for um louco?
41 João então () louco.
42 Paulo a moça tinha que falar que não podia, doutora.
43 Maria absolutamente. absolutamente, ela não é preposta, ela é apenas
44 uma atendente. atendente prá quê?
45 Paulo então ela tinha que dá o formulário prá ele e dizer que não
46 podia, ué?
47 Maria mas não é formulá:rio, ele é que tem que dizer a partir
48 desta data não me interessa mais
49 Paulo ou então ela informasse.
50 João eu tenho que dizer como?
51 Maria hein?
52 João eu tenho que dizer como?
53 Maria você faz uma carta prá saudeplan.
54 João tá, mas esse informação quem teria que passar é a- é a
55 atendente na hora. né isso?

56 Paulo a moça num podia aceitar a rescisão verbal então. ela aceitou,
01 ué? mas ela aceitou, ué?
02 Maria ela não tem capacidade de aceitar?
03 Paulo mas ela aceitou, ué.=
04 João =mas aceitou. a senhora acha que eu seria como a senhora disse
05 eu não tenho nível superior mas num sou também ignorante ne?
06 Maria não, mas isso num quer dizer nada não.
07 João não. só um minuto, a senhora (qué me deixar falar?) a senhora
08 acha
09 Maria não, sabe porque eu perguntei
10 João Hã::n
11 Maria nível superior? prá passar a lhe tratar por doutor:r.
12 João tá, não precisa de (tratar não) pode me chamar de João. a
13 senhora acha que com a- com a minha insignificância eu
14 correria o risco de pagar cento e cinquenta reais, mas, deve
15 ter juros aqui em cima? né? isso aqui prá ser cobrado até o
16 mês ().
17 Maria não, mas ele falou na presença do, do diretor do procon o
18 seguinte, que ele colocou isso aqui justamente para o usuário
19 ir lá e ele só tá re, só está responsável pelas duas.
20 Paulo é. dentro do contrato.
21 Maria duas
22 Paulo tudo ok dentro do contrato. () prevê o seguinte, você pode
23 pagar todo atrasado e se reabilitar entendeu? ou então pagar
24 as duas e rescindir o contrato.
25 Maria é. é isso.=
26 João =mesmo assim. você acha que- que eu re- inclusive.
27 Paulo não. só estou dizendo que foi o caso que você não (rescindi
28 nada).
29 João () porque, porque a minha situação de saída da saudeplan
30 pro- pro- prá- pro sorga foi porque o meu salário não era
31 condizente com o- com a- o- a prestação aqui? eu correria o
32 risco de pagar é, quase sessenta por cento do meu salário?
33 Maria aí você é que devia ter visto.=
34 João =ah, então a saudeplan deveria esclarecer melhor as pessoas
35 Paulo eu acho que a moça é que não podia ter aceitado.=
36 Maria =não, mais aí não foi a saudeplan nã:o.=
37 João =ah, não foi não?
38 Maria não, é sorga porque tem o convênio, quando (foi que) você,
39 João não, eu estou falando da saudeplan, porque eu fui dentro da
40 loja da saudeplan e não recebi informação da saudeplan.
41 Paulo a moça (devia ter falado).
42 João se era atendente ou se era presidente, não era, o problema não
43 era meu.
44 Maria olha? então foi à saudeplan comunicar o cancelamento do plano.
45 você aqui, não tem nada que diga do cancelamento. cadê alguma
46 carta, alguma coisa? num tem nada.
47 ((barulho de máquina de escrever))
48 Paulo porque a moça aceitou (doutora), a moça aceitou, ué?
49 João a senhora falou que ela não poderia aceita:r.
50 Maria não podia aceitar de modo algum.
51 João então tá certo.
52 Maria agora, deixa eu lhe dizer,
53 João então a senhora concorda que ela não poderia aceitar, então tá
54 bom.
55 Maria uma coisa, enquanto, olha tanto prova que você não tem razão,

56 pelo seguinte, quando é que você recebeu a carta? de cobrança?
01 tá aqui?
02 Paulo eu acho que tá lá prá frente.
03 Maria cadê a carta de cobrança?
04 Paulo eu vi ela, aqui o xerox dela, ó.
05 Maria xerox da carta de cobrança? qual é a data?
06 Paulo vinte e nove de janeiro, nó.
07 João vinte e nove de janeiro, aí a carta
08 Maria espera aí::
09 Paulo quatro de fevereiro ele fez uma carta reclamando prá saudeplan
10 da cobrança.
11 Maria espera aí, vinte e nove, péra aí tá aqui, vinte e sete de
12 janeiro. quando foi que você assinou o termo?
13 João termo de quê? de adesão?
14 Maria espera aí, vamos ver aqui termo de adesão.
15 Paulo é uma (defesa) da senhora.
16 Maria tá? ((conversas na outra sala)) assinatu:::ra. onde é que tá
17 aqui? não, isso aqui é data, data de nascime:nto.
18 Paulo era prá tá aqui, ó viçosa, tal né? aqui que era prá tá, né?
19 Maria aqui foi lembrado do plano? bom aqui num- aqui num diz não.
20 Paulo é, porque era prá tá aqui, né? viçosa, tal.
21 Maria é:::- é:::- ((vozes ao fundo)) é- aqui num tá. é, mas aqui ela
22 diz- ele diz- ele diz aqui a- a- o início do- do () de
23 noventa e seis.
24 Paulo ele disse que foi agosto, agosto?
25 Maria não, espera aí. é, tá aqui.
26 João ()
27 Maria hein? hum?
28 João () primeiro, seis do dois
29 Maria não mas aí, mais aí tem a data do- ai tá aqui, a data da
30 inclusão, foi do cinco de janeiro, (não é)? cinco de janeiro.
31 e você recebeu a carta janeiro de noventa e sete=
32 Paulo =seis.
33 João eu recebi em janeiro de noventa e sete.
34 Maria olha, presta atençã- ele começou a- a inclusão foi em janeiro
35 de noventa e seis, a carta foi em janeiro de noventa e sete,
36 um ano depois.
37 Paulo certo.
38 Maria um ano depois. então? se você não, você pagou as duas?
39 Paulo pagou, ué?
40 Maria pagou? então pagou quatro
41 Paulo ele pagou até sair.
42 Maria não, pagou quatro.
43 João paguei até sair.
44 Maria nã::o, tá aqui. ah. é a atrasada?
45 Paulo a partir daqui que ele saiu.
46 Maria bom, e você saiu quando? e () tá tudo, tá tudo trocado, hum?
47 Paulo A partir de julho noventa e seis que ele saiu
48 ((conversas ao fundo))
49 Maria pois é, mas aqui quand- quando você pagou essas aqui, então
50 essas duas aqui, você já devia ter- ter comunicado que não
51 podia mais.
52 João mas eu comuniquei ué? eu comuniquei=
53 Maria =mas, num tem=
54 João = eu comuniquei
55 Maria nã:o, mas isso aqui meu filho olha, presta desculpa te chamar

56 meu filho, mas olha é noventa e seis, e- e a cobrança só vem um
01 ano depois, em noventa e sete.
02 João o quê que tem a ver uma coisa com a outra?
03 Maria quantos meses passaram que ele não pagou? se depois de dois
04 anos, é::: ô- dois meses é excluído?
05 Paulo tá () (então falou)
06 ((Paulo conversa com outra pessoa))
07 Maria você entendeu? olha no, noventa,
08 João então, então, então a senhora chegou a uma conclusão que o
09 erro, parte dele já, começou já a partir da saudeplan porque
10 era prá ter, era prá ter emitido esta carta a partir de dois
11 meses, né? e não em janeiro, seis meses depois, a senhora
12 concorda? se era- se era prá eu ser cobrado, não era prá ser
13 cobrado seis meses depois e eu ainda ter que pagar seis meses.
14 era, é com, já que tem dois meses de,
15 Maria mas acontece que,
16 Fabio cinquenta dessas () também? ou só
17 Paulo tudo da lei, não, tudo da lei vê- vê::: se vai dá num. são sete
18 folhas a lei, né?=
19 Fabio =é
20 Paulo então quarenta e nove. tira sete cópias, dá quarenta e nove,
21 sobra uma aí.
22 João hein, ()? então vocês, vocês, vocês acham. há de convir que,
23 se eu já tinha dois meses de atraso, a saudeplan teria que ter
24 emitido a carta a partir do segundo mês prá cancelar meu plano.
25 me cobrando os dois meses, claro, com toda razão, se eu não
26 tivesse ido lá, né? e cancelar meu plano, me cobrando os dois
27 meses, e não esperasse seis meses né? seis, seis meses.
28 Maria seis não. é um ano, um ano e tanto.
29 João não, não é um ano. é seis meses após, após a última- o
30 último pagamento
31 Maria sim, o último pagamento=
32 João =a senhora tá enganada, não é possível?
33 Maria não, eu digo um ano depois da sua inclusão=
34 João =e o quê que e que tem isto?
35 Maria e aqui também foi sete. então é, seis meses
36 João seis meses=
37 Maria mas acontece que eu digo pro senhor o seguinte, não existe em
38 país nenhuma obrigação de,
39 João espera aí, espera aí, só um instantinho. a senhora admitiu
40 diversas horas aqui o erro da saudeplan
41 Maria péra aí, péra aí, deixa eu explicar
42 João a senhora tá entrando em situações, a senhora tá entrando em
43 contradição=
44 Maria =não. absolutamente=
45 João =a senhora admitiu o erro da saudeplan
46 Maria eu admiti erro da saudeplan, (em quê?)=
47 João =a senhora entrou na data, aqui de um ano de- que- que eu não
48 devia receber a carta é- é a saudeplan tinha que ter emitido a
49 carta em dois meses.
50 Maria nã::o, eu não disse, eu não disse, nã::o, agora que o senhor vai
51 vê.
52 João é brincadeira né?
53 Maria olha acontece o seguinte, não existe
54 João você acabou de admitir o erro da saudeplan=
55 Maria não admiti por isso, acontece o seguinte, você não me deixou

56 falar. não existe em legislação no mundo, porque inclusive eu
01 já atuei em lisboa, já atuei em roma, fora do brasil, não
02 existe lei nenhuma que diga ou estabeleça empresa ou pessoa
03 física, tem tantos dias prá cobrar () ela pode cobrar sua
04 dívida quando ela quiser.

05 João eu acho o seguinte, eu acho que (2.0) o negócio é o seguinte,
06 eu não concordo em pagar, entendeu? Que eu acho que ela tá
07 caindo em, em, em situações em,
08 Maria então pronto, eu estou achando, e:::
09 João que ela já foi até pro estrangeiro, e ela tá querendo me
10 colocar numa né? numa situação é, difícil aqui, querendo me
11 botar como insignificante que eu não sou.

12 Maria eu falei que é insignificante?
13 João apesar de eu não ter, apesar de eu não ter segundo, é terceiro
14 grau, e não ter ido nem pro- pro- aqui prá bahia, entendeu? não
15 que dizer que eu não saiba o que eu estou, que eu estou
16 falando, o que eu estou colocando.

17 Maria absolutamente. ela não tinha obrigação de lhe cobrar dois meses
18 depois, não tinha obrigação.

19 João o que eu acho, que eu tenho certeza é que a saudeplan errou
20 (1seg) entendeu? e eu não concordo com o pagamento
21 Maria então pronto. não concorda acabou, é só não pagar, acabou=
22 Paulo =doutora, é, fugindo,
23 Maria depois vem a cobrança judicial, né=
24 Paulo =fugindo aos autos, aos processos, tudo aí, assim a grosso
25 modo, parece que ele foi lá, entendeu? ele não teve o cuidado
26 de pegar, de fazer por escrito.=
27 Maria =ele não teve o cuidado de assinar o termo=
28 João =não. eu não tive o cuidado, eu não tive a informação.
29 Maria mas assinou:, e prá quê que você assinou o termo?
30 Paulo justamente, ou não foi informado ou () mas bem ou mal é, ele
31 foi lá prá pedir prá rescindir o contrato, (1.0) entendeu? a
32 verdade é que ele foi lá, ele não (preencheu)

33 Maria ah mas você tá fazendo aí, eu acho que você sabe ()
34 extrapola, extrapolando das suas funções, porque acontece o
35 seguinte, se uma pessoa assinou, ela tem obrigação
36 Paulo tudo bem
37 Maria de dizer eu não quero mais né? do mesmo jeito que
38 Paulo é claro.
39 João ah, agora a senhora tá certa. a senhora acabou de falar que eu
40 tenho a obrigação de dizer que não quero mais.
41 Maria é
42 João eu fui à saudeplan e disse que não queria mais
43 Maria sim,—mas acontece o seguinte, o senhor não escreveu aqui
44 dizendo que queria?
45 João Num tem nada a ver uma coisa com a outra.=
46 Paulo =eu estou querendo agora o seguinte, eu estou pedindo à
47 saudeplan que reconheça que ele foi lá, entendeu? ainda que ele
48 não tenha tomado o cuidado de ou não pediu, não recebeu a
49 informação que fosse, ou sem cuidado de não ter, não assinou
50 por escrito ou outro (que fosse, mas que a saudeplan) reconheça
51 (prá ela aqui é) duas parcelas prá ela aí vai gastar mais só
52 de, só de custo () cinquenta e oito reais, o mínimo (1.5) o
53 que ele paga aqui é sessenta reais.=
54 Maria =é, mas aqui é, é, é, é você diz no juizado de pequenas causas,
55 né? é isso?

56 Paulo mas a saudeplan não pode tá no juizado porque é pessoa f,
01 jurídica.
02 Maria pois é, pois é, pois é.
03 Paulo vai cair no, no, no (civil) comum
04 Maria não o juizado diz é pessoa jurídica de direito público.
05 Paulo =não, nenhuma
06 Maria direito público.pode ler lá.
07 Paulo não nenhuma pessoa jurídica pode ser autora no,
08 Maria nã::o, pode ler depois é direito público. bom, vamos, vamos.
09 Paulo eu atuei um ano no juizado doutora, ()=
10 Maria =bom, vamos- vamos. é:: mas do mesmo jeito que estão cobrando
11 custos aí que num tá dando, olha acontece o seguinte, eu posso
12 fazer o seguinte, levar prá saudeplan e dar um parecer pedindo
13 prá dispensar o pagamento.
14 Paulo É
15 Maria ta?
16 Paulo considerar que ele teve, ele foi descuidado, entendeu?
17 Maria eu posso fazer isso, eu levo o processo, e faço uma, uma, uma,
18 como é que se diz, ficou um parecer e peço para dispensar.
19 Paulo () ainda que tenha sido sem cuidado, mas pela boa fé, pelo
20 acordo.
21 Maria peço para dispensar, agora, só quê, só pode ser a partir do dia
22 dois porque amanhã estou viajando.
23 Paulo ta, tudo bem.
24 Maria eu me comprometo a isto, que eu faço um parecer que depois você
25 pode vir aqui e olhar se eu fiz mesmo, que quando eu prometo,
26 eu faço. você vem aqui e vê que eu vou pedir através do
27 parecer, prá ela- prá ela desconsiderar e aceitar a::- é-
28 aceitar o seu pedido aqui e você não pagar. posso fazer isso.
29 tá?
30 Paulo eu tenho plena fé que a senhora vai conseguir convencer a turma
31 lá.
32 Maria vou fazer, agora só
33 Paulo a senhor é a última palavra lá dentro
34 Maria só desse jeito. no dia dois, porque amanhã estou viajando=
35 Paulo =doutor joão, não assina nada contra seu parecer não, eu tenho
36 certeza disso.
37 Maria não, isso aí num,
38 Paulo não, mas eu sei que a senhora (2.0)((barulho do telefone) vai
resolver bem isso aí.
39 Maria tá certo então?
40 Paulo tá bem.
41 Maria vai fazer algum termo de audiência?
42 Paulo (tem que fazer).
43 ((acaba a fita))

ANEXO 3

Audiência de conciliação Banco Sul

Participantes:

ANA: mediadora (estagiária do Procon)

LUCAS: reclamante (consumidor)

RUI: reclamado (gerente do banco prestador de serviços)

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: humhum.
15 (20.5)
16 Ana: a reclamação dele aqui, é que ele:: (0,5) é::, -foi junto ao
17 banco sul, requerer um empréstimo, (0,5) e foi:: obrig-, => uma
18 das condições pra ele conseguir um empréstimo, foi obrigado a
19 adquirir o seguro. =
20 Rui: => sei. < qual, que é, a agência (que atendeu ele)
21 (0,5)
22 Rui: eu queria confirmar a agência.
23 Ana: qual que é a agência?,
24 Lucas: Oitocentos (0,5) e nove.
25 Ana: é oitocentos e no:ve.
26 (2.0)
27 Rui: >agência zero oitocentos, ok.<
28 (4.0)
29 Rui: >o contrato do: [lucas, não tá aqui não.<]
30 Ana: [então ele veio] ao procon nos
31 questionar, porque a intenção dele não era fazer o seguro, ele
32 não- não tá interessado no seguro, (0,8) mas ele se viu obrigado
33 a assinar o contrato do seguro, pra conseguir a liberação do
34 empréstimo, que: que foi o motivo que o levou ao banco.
35 [entendeu?]
36 Rui: [é , o::] o que eu tenho pra dizer a você, é o
37 seguinte. (0,5) com relação ao que nós recebemos um relato do
38 procon, (0,5) tá? tava: dando:: a entender, que fosse operação
39 casada não é operação casada.
40 (0,5)
41 Rui acho que todas as instituições financeiras, hoje, tem os seus
42 produtos a oferecer. =
43 Ana: =humhum.=
44 Rui: =tá? Todas. =
45 Ana: =humhum. =
46 Rui: =é::: a partir do momento, em que o cliente proCUra-nos, a-, a-,
47 a-, a-, um empréstimo, com certeza, eu acho que qualquer lugar,
48 quer vender o peixe dele. =
49 Ana: =claro. =
50 Rui: =entendeu?
51 (0,5)
52 Rui: então o quê que cê oferece. oferece o produto, mas (0,5) os

01 produtos do banco, não é: camisa, não é calça.
02 (0,5)
03 Rui: não é sapato.
04 Ana: claro. =
05 Rui: =são::, são:: (0,5) esses seguros, são previdências, são coisas
06 que trazem rentabilidade pro cliente.
07 Ana: tá. =
08 Rui: tá?
09 Ana: só que a alegação dele, é que não foi oferecido (0,5) foi
10 imPOSTo (0,8) pra ele conseguir o empréstimo, ele teria que
11 assinar o seguro. =
12 Rui: =é. =
13 Ana: =se não fizesse o seguro, ele não teria conseguido o
14 [em]préstimo.=
15 Rui: [é:]
16 Ana: =por isso nós chamamos essa-, foi o que foi passado pra nós.
17 (0,5) pelo: reclamante.
18 (0,5)
19 Ana: que o seguro aqui, foi uma imposição, para se fazer o empréstimo
20 (0,5) então aí, (0,5) taria configurado a venda casada. =
21 Rui: =humhum=
22 Ana: enten[deu?]
23 Rui: [é::] já foi feito algum débito? (0,5) do: do: (0,8) do
24 seguro.
25 (0,5)
26 Rui: já debitou alguma parcela.
27 Lucas: >já. duas. (0,5) duas parcelas.<
28 Rui: duas parcelas.
29 (0,5)
30 Rui: é o: que: o que eu posso dizer a ele é o seguinte. (0,5) pra ele
31 pedir o cancelamento, ele pedir o cancelamento, (0,5) agora com
32 relação a: as duas parcelas que já lhe debitadas, isso aí não
33 tem como ser retroagido.
34 (0,5)
35 Rui: por quê? é:: porque a partir do momento, em que ele:: aceita
36 (0,5) o-, o-, o débito, (0,5) é porque ele assinou o contrato.=
37 Ana: =sim (.)ele [assinou] o contrato, porque =
38 Rui: [tendeu?]
39 Ana: =[ele precisava]=
40 Rui: [é: eu acho,]
41 Ana: do em[préstimo, não é ?]
42 Rui: [é eu acho, é]
43 Ana: não é? foi uma imposição,[que foi]
44 Rui: [eu]
45 Ana: =[feita a e l e.]
46 Rui: [eu particular]mente:: é (.) a gente vê muito na televisão, <
47 que:: (.)é: os bancos, (.)obrigam os clientes,> a fazerem o
48 produto,(.)tá? (.) eu digo porque é a minha instituição
49 financeira. (.)e a minha agência no caso, eu nunca PERcebi
50 isso. (.)e olha que eu sou, um dos gerentes administrativos da
51 agência.(.)tá? =
52 Ana: =trabalha nessa agência? =
53 Rui: =nessa agência. =
54 Ana: =de administração .=
55 Rui: =nessa agência.(.) tá?
56 Ana: =humhum =

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

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

01 por ela, (.) pede pra ela, pra ela entrar em contato comigo, (.)
02 que eu vou pedir de imediato, o cancelamento disso aí, hoje. é:
03 e (barulho externo) quanto ao ressarcimento, o ressarcimento
04 dessas duas parcelas pra você, é: eu não vou garantir agora,
05 porque nós não fomos ressarcidos. (.) tá? mas eu peço a você um
06 prazo de quinze dias, tá? pra que a gente faça o ressarcimento
07 das seguintes parcelas pra você, (.) sem correção nenhuma (.) foi
08 dois e- foi dois e oitenta e cinco? nós vamos creditar pra você
09 os doze e oitenta e cinco de duas vezes.
10 (.)
11 Rui: TÁ BOM?
12 Ana: tá certo assim, Lucas. =
13 Rui: =quer relatar, pode relatar, (.) eu peço uma folha por favor, (.)
14 uma cópia,
15 (2.0)
16 Bruna: relata () tá? que ele vai retornar à agência, procurar a
17 funcionária da carta do seguro,
18 Ana: selma, não é?=
19 Bruna: =põe o nome direitinho, e vai pedir o cancelamento, (barulho
20 externo) e diz pra ela entrar em contato com o: rui, que ele: se
21 compromete em dentro de quinze dias também, fazer o estorno da:
22 das duas parcelas que já foram creditadas. (.) e o cancelamento
23 do seguro. (.) tá? relata tudo isso direitinho, depois ()
24 coloca lá pra ele assinar.
25 Rui: obrigado.
26 Lucas: obrigado.

ANEXO 4

Audiência de conciliação Banco Green

Participantes:

EVA: mediadora (estagiária dos Juizados Especiais)

ANA: reclamante (consumidora)

JOANA: reclamante (mãe de Ana)

CARLA: reclamada (advogada do banco prestador de serviços)

IVO: reclamado (gerente do banco prestador de serviços)

01 Eva eu: estava vendo aqui, (0.5) vocês já estiveram lá no
02 procon:: não teve:: acordo (1.0) não é (0.5) e: haveria
03 alguma possibilidade?

04 Carla ((Advogada do banco balança a cabeça com uma expressão de
05 negação))

06 Eva não.(20.0)((Ivo tira da pasta alguns papéis referentes ao
07 processo))

08 Ivo a possibilidade de acordo pelo fato de que o banco entende
09 que (0.5) para o saque no caso do banco 24H ele só pode ser
10 feito com o cartão e com a senha (0.5) como não houve quebra
11 da senha e ao menos que () o banco então (0.2) o banco
12 (0.5) não :: entendeu?

13 Eva é :: então vocês querem um prazo para contestação ou vocês
14 preferem (0.8) ir pra justiça?

15 Carla ela está sem advogado ((Transcrição impossível. Há muito
16 barulho no local))

17 Eva então vai acontecer o seguinte (0.5) é::

18 Joana ()

19 Eva 174() então o que vai acontecer é o seguinte (.) como a
20 gente não teve um possibilidade de acordo (0.5) a gente vai
21 marcar uma, Instrução e Julgamento. uma uma: sessão de
22 julgamento. com o Juiz. direto, tá certo? e vão ser (0.2)
23 (com) as testemunhas (0.5) tá (0.2) pra (0.5) você tem que
24 trazer suas testemunhas também eles vão trazer as deles
25 (0.8) pra poder provar (0.5) que >digamos assim< eles vão
26 pra contestar o que você está dizendo (0.8) aí (vocês) vão
27 explicar (1.0) o que que é (.) como aconteceu (0.5) e falar
28 isso da senha (0.2) do cartão (0.2) tá? (0.8) e:: aí eu vou
29 lá marcar (0.2) com () =

30 Joana = espera aí mas só (uma dúvida a esclarecer)

31 Eva Fala

32 Joana é:: ela vai ter que trazer testemunha pra falar que ela não,
33 como ela vai trazer testemunha ()

34 Eva se ela não tiver tudo bem (.) fala isso com o advogado, se
35 você não puder pagar um advogado (0.2) você:: vem aqui, a a
36 a Defensoria Pública (0.8) tá? caso vocês não tenham
37 testemunha=

38 Joana =não tenho ué porque como é que vai arrumar test- é como é
39 que vai ter testemunha num caso desse?

40 Eva pois é =

41 Joana [meio complicado né]=

42 Eva =[nesse caso.] vocês mesmo falando é é ()

43 Carla tem que arrumar

44 Eva um advogado (0.2) ele vai orientar melhor a senhora (vai
45 sim) (1.2) tá?

46 Joana agora (0.2) é (.) outro esclarecimento, essa conta aí só tá
47 crescendo, é uma dúvida, é dia:: 27 agora () estava 246 a
48 taxa de saldo agora já tá 260, aumentou 21 reais do dia 27
49 pra hoje(0.2)o porquê dessa taxa, queria que explicasse pra
50 mim

51 Carla olha mas () juro que o banco tá cobrando
52 [sobre o dinheiro]=

53 Joana [mas esse juro de 20] e pouco gente?=
54 Carla =que foi ()
55 Joana =que isso?[queria esclarecer porque:] =

01 Ivo [Não. todo final do mês]=

02 Joana =sempre que eu vou lá

03 Ivo =todo final do mês é debitado juros (do mês todo final de

04 mês) (2.0) não é de 4 dias, é do 1º ao dia 30 (.)pode

05 verificar que todo final do mês tem juros, tem que debitar

06 Joana mas (0.2)é é estranho, você não acha não? sete::

07 Ivo é uma norma de contrato

08 Joana é porque no dia (27)

09 Ana ()

10 Joana tem que esclarecer uai, tem que esclarecer(1.0) eu acho que

11 tem que esclarecer, () nós estamos aqui é pra isso (0.2)

12 tem que esclarecer isso mesmo () de uma semana (0.2) ó

13 (.) não tem uma semana que ela tirou o extrato e (aumenta)

14 21 reais?=
15 Ivo =não (0.2) ó, se o extrato foi tirado do dia 1º até o dia 29

16 (0.5) a [o percentual de juros é o mesmo]=

17 Carla [você vai ver que o mês todinho el]=

18 Ivo =tá? o saldo não aumenta

19 Carla = não vai aumentar. no final do mês é que ele aumenta

20 Ivo tá >do dia 1º ao dia 29< no dia 30, é cobrado o juros do

21 mês=
22 Carla =do mês

23 Ivo do dia 1º até o dia 30, aí depois só no dia trinta do outro

24 mês é que é cobrado (0.5) tá devedor a conta?

25 Joana tá tá ainda

26 Ivo tudo em funça- tudo em função dos 140 reais?=
27 Joana =mostra aí tudo em função desses 140 reais ()

28 Ana por que () tá entrando no:: (como se fala)estou entrando

29 no: na (taxa) do cheque especial

30 Carla então é por isso(1.5)e a taxa do cheque especial

31 [()]

32 Joana [semana passada você tirou 246] olha isso aí ()

33 Ivo porque é dia 1º de abril até o dia 30 de abril () do mês

34 ((no trecho a seguir o reclamado e sua advogada conversam

35 entre si, mas não há como compreender o diálogo))

36 Joana quero esclarecer () o nome dela, o telefone e o endereço

37 (0.2) eu não vou negociar pelo seguinte eu: não tenho

38 dinheiro (0.2) e na época que eu entrei com o processo (.)

39 ela falou (0.2) ((aponta para a Rtel)) se eu tivesse esse

40 dinheiro eu teria é: depositado o dinheiro sacado e até

41 resolver o processo depois (0.2) mas eu não tenho, então(.)

42 não vou negociar () ((Após 7 segundos de silêncio ele

43 começa a falar))

44 Ivo tá tá (0.2) isso é uma cobrança terceirizada que quando

45 excede o limite, ele tá excedido o limite.. esse valor é dos

46 140 reais?

47 Joana tudo desse valor (1.5) () [(ele tá dentro do)]=

48 Ivo [aí o que a gente pode]=

49 Joana =[l i m i t e]

50 Ivo =[fazer é o seguinte]

51 Carla [()]

52 Joana [desde novembro]

53 Carla [()]

54 Joana [desde aquela época] ((transcrição impossível))

55 Ivo eu pedi a menina pra não ligar (2.0) pra: pra deixar até ()

56 Carla até a decisão (0.2) mas tá correndo juros enquanto isso

01 Ivo tem que descobrir se:: se não é devido a esses juros (que
02 nós vamos cobrar)
03 Eva deixa eu ir lá marcar então
04 Ivo agora: (7.0)
05 Joana não tem como resolver isso ()
06 Carla () ((Aqui se encontram aproximadamente 2 minutos e 30
07 segundos sem transcrição por não haver possibilidade de
08 compreender o que se estava falando, pois há muito barulho
09 no local.))
10 Joana ela tá super nervosa (.) ela tá, entendeu? estava até
11 chorando hoje () ((cerca de 50 segundos de fala
12 incompreensível))
13 Ana mas olha eu vou falar uma coisa (esse) extrato aqui ()
14 inclusive não é o único banco (que eu já vi) então é porque
15 acontece () porque eu não fiz (nenhum) saque (0.2)
16 inclusive ()
17 Joana o papel que tu ficou de me entregar lá na hora () o papel
18 Ivo que papel?
19 Joana lá na hora ()
20 Ana [() tá lembrado?]
21 Joana [dia 25 do 11 (1.5) um de 25 reais]
22 Ana [()]
23 Joana [tudo na mesma hora]
24 Ana (aí vem) falar que (0.2) o banco não pode fazer nada com
25 isto (0.2) eu não fiz e acho que a pessoa que tem a conta
26 ela sabe quanto ela tem na conta.. ela sabe o saldo que ela
27 tem se tá negativo ou positivo () 20 reais depois 7
28 reais, vai tentando igual um () sabe ()
29 Ivo ()
30 Joana foi dia 25 do 11 né, o banco () na mesma caixa do santa
31 cruz shopping (0.2) quase no mesmo horário que foi feito
32 (0.5) foi feito () 25 reais, quase no mesmo horário, 18 e
33 pouca.
34 Ivo [uma semana de diferença né?]=
35 Joana =[não. é, ele foi] feito no dia 11 de novembro, né?
36 [(e o outro dia 25 de novembro)]=
37 Ana =[a tentativa de]=
38 Joana =a tentativa né porque tava estourada () eu acho assim
39 () [caixa econômica ()]
40 Ana [agora (0.2) deixa eu te perguntar.] se eu puder
41 (usar) () papel que ficou () como é que eu faço?
42 Ivo que papel?
43 Ana esse papel que o senhor ficou de me dar lá na mesa e:
44 ((pergunta ao Ivo))
45 Carla que papel (é esse)?
46 Ivo aquele papel da::
47 Carla da::
48 Ivo do banco 24h ()
49 Carla esse você não mandou pra mim
50 Ivo (não) () não foi não
51 Carla não sei () tem um lá ()
52 Ivo então eu não mandei pra você ()
53 Ana como é que eu faço pra pegar?
54 Ivo olha esse papel:: (0.2) é de uso interno
55 Ana mas tem no banco né? mas lá no dia inclusive (eu) trouxe
56 esse papel aqui pra entregar a vocês (.) e:: (aí) eu olhei

01 assim muito rápido aí ele pegou o papel tirou e guardou
02 Joana cópia ou xerox desse papel (0.5) porque isso também (0.2)
03 eu acho que é uma prova a a meu favor (2.0) que eu posso
04 utilizar a meu favor porque (0.5) uma pessoa que tem a conta
05 sabe quanto tem na conta ela não vai, ficar fazendo
06 cinquenta mil tentativas até tirar o dinheiro
07 Ivo (aí é diferente né)
08 Ana (é dia diferente)
09 Joana é dia diferente () do dia 25 do 11
10 Ana mas eu tirei, ele não foi feito por mim, nem esse 140 nem
11 esse 110
12 Carla ele não vai () e ne::m
13 Ana mas,() como é que eu vou explicar que sumiu? Que não fui
14 eu?
15 Carla não o saque foi feito=
16 Ana (foi feito) até () pedindo restituição desse dinheiro se
17 tivesse sido eu () então, como () o banco tem que provar
18 que fui eu (0.2) porque se eu tô pedindo (0.2) eu tenho os
19 meus direitos, não fui eu, e eu queria ter (em posse) esse
20 papel (0.5) pra poder utilizar a meu favor também (4.0) como
21 é que eu faço () papel?
22 (Ivo e Carla conversam entre si))
23 Joana ué (se não tiver mais) não tem jeito de tirar outro não?
24 Ivo [gente () 24]
25 Joana [() banco 24h]
26 Ivo (uma transação) () banco 24h
27 Joana mas vocês não guardaram esse papel gente?
28 Ivo eu tô achando que foi pro núcleo jurídico ()
29 Joana uai, esse papel tem que existir ué, se ele foi apresentado
30 lá na presença da da:: lá do procon()foi registra- foi
31 registrado na [na::]=
32 Ana [ocorrência do procon]=
33 Joana =[inclusive tem na ocorrência ()foi registrado isso]
34 Ana =[foi registrado na ocorrência do procon.]
35 se ele tiver lá ()
36 Joana eu queria, pelo menos o xerox (0.5) pra poder utilizar nesse
37 dia (2.0) será que não tem possibilidade nenhuma de obter
38 esse papel?
39 Carla lá (comigo) não tá não
40 Ana a senhora é a advogada, o senhor é o gerente do banco green
41 não é? (0.5) o senhor como gerente do banco green não pode
42 me: fornecer o papel pra eu tirar o xerox?
43 Ivo o interno não.
44 Ana mas como que esse () porque eu acho que isso é uma prova
45 que eu posso usar a >meu favor< como é que eu posso?
46 [() do banco?]
47 Joana [e se ele é tão interno assim]= como é que o senhor levou o
48 papel lá (0.2) (na mesa) o senhor entregou o papel (0.2)=
49 Joana =[eu li o papel, (2.0)]
50 Ana [ele (0.2) deve ter te entregue o mesmo] que tá
51 lá comigo [é um extrato e um saque]
52 Joana [aí o senhor pegou (0.2) falou] perai só um
53 pouquinho, o senhor pegou o papel e colocou dentro da bolsa
54 () se é interno?,
55 Carla () (extrato)[()]
56 Ana [()] pra senhora pra provar que houve

01 [tentativa de saque]

02 Carla [escuta(0.8) o papel] comigo que tá lá vai ser juntado na
03 contestação ()

04 Ivo ele tá junto

05 Ana mas eu queria

06 Carla ele vai estar nos autos.

07 Ana da parte do banco green ?

08 Ivo da parte (do cliente) ()

09 Ana tá bom (0.5) então eu vou () esse papel aqui não (0.5) ela
10 falou (0.5) não chegou até:: [tá]

11 Carla [não] (0.5) eu estava
12 entendendo outra coisa mas (tem um lá de saque ele tá
13 falando que é ele) de saque do dia que foi feito o saque

14

15 Ana bom(0.2) esse papel vai tá lá no dia? =

16 Carla =vai

17 Ivo ()

18 Carla ()

19 Joana de qualquer for- o: advogado também vai pedi esse papel né
20 eva, ele pede esse papel (4.0)

21 Ana eu acho porque(0.5) com esse papel acho que (0.8) fica mais
22 do que provado que não fui eu que tirei(1.0) o dinheiro(0.8)
23 primeiro porque uma pessoa [sacar]=
24 Carla [o papel]=

25 Ana =[()]

26 Carla =[prova] que foi feito o saque com o cartão e co::m
27 Ivo a senha

28 Carla com a senha

29 Ana tá bom. o papel também prova que foram feitas duas
30 tentativas de saque não sucedidas (1.5) a senhora tem uma-
31 provavelmente deve ter uma conta em algum banco dessa cidade
32 sabe(1.0) [então]

33 Carla [eu en]tendo bem de conta conta corrente(0.8) não
34 quero explicação sua

35 Ana não tô te dando explicação não(0.5) eu tô usando a lógica
36 se a [senhora]=

37 Carla [você tem] que arrumar um advogado pra você

38 Ana =porque se a senhora é inteligente vai parar pra pensar eu
39 eu sei quanto eu tenho ()

40 Carla eu não () com você

41 Ana eu só quero saber o seguinte (0.5) o papel vai tá lá?

42 Carla [()]

43 Ana [entã o tá eu] vou usar a meu favor esse papel é só isso não
44 tô ensinando nada não[()]

45 Carla [não é ensinar](0.8) não adianta a
46 gente ficar discutindo aqui ()

47 Ana nem com o juiz adianta às vezes

48 Carla mas você não é(0.5) eu sou advogada do banco () eu sei
49 (as coisas) [()]

50 Ana [não porque nós te]mos que discutir
51 nós estamos no local certo(0.2) local apropriado(1.0) lugar
52 certo lugar apropriado pra isso(2.0) certo? (0.8) eu acho()
53 e e-

54 Carla minha senhora não (0.5) o banco não tô duvidando
55 [de nada]

56 Ana [mas nã]o tem como assim(0.2) de ter controle dos clientes?

01 Carla Não(0.2) o caixa [()]
02 Ana [porque () que o (saldo) tem uma
03 TECNOLOGIA AVANÇADA(0.5)que que prova () (0.5) qual é essa
04 tecnologia avançada (0.5)que vocês não têm como provar que
05 foi a pessoa? Como[()]
06 Carla [()] da máquina(0.8) o saldo (é visto)
07 por um terminal eletrônico[com]
08 Ivo [exter]no
09 Joana banco 24 horas(0.2) pois é(0.5)(como foi) que foi num banco
10 24 horas () [do shopping ?]
11 Carla [o banco 24 horas] não é terminal nem do banco
12 green ele é usado () todos os bancos
13 Ana mas ele alegou lá(0.5)é(0.5)lá lá no procon que a
14 tecnologia do banco é tão avançada(0.5)é avançada que prova
15 que foi ela que tirou()=
16 Ivo não [não é isso que eu disse]
17 Joana [cadê essa prova?]
18 Ivo não é isso que [eu disse]
19 Joana [cadê ?]
20 Ivo o que eu disse o seguinte(0.5) é que a gente praticamente
21 não tem é:: praticamente não temos.. é:: não temos na minha
22 agência () foi isso? (os últimos que nós tínhamos que
23 chegamos a ter foi até resolvido aqui) foram aqueles que na
24 época ainda(0.5) você não tinha que passar o cartão duas
25 vezes pra digitar a sua senha
26 Carla agora tem (0.8)agora passa duas vezes
27 Ivo aí (0.5) o terminal ficava aberto não é que havia uma
28 prova(0.2) o terminal ficava aberto[aí uma]=
29 Carla [uma]=
30 Ivo =[pessoa]poderia(0.5)quando mudou de terminal()
31 Carla =[pessoa()]
32 Ana =então deixa eu perguntar uma coisa a vocês(0.8) porque é
33 dúvida e é bom a gente saber(0.2) esclarecer(0.2) eu acho
34 que saber um pouco do assunto(0.8) quando(0.5) nós
35 cadastramos o cartão, registramos () uma senha(0.5) essa
36 senha é computada lá no computador certo?
37 Ivo Sim
38 Joana funcionário nenhum tem acesso a essa senha não?
39 Ivo ((balança cabeça negativamente))
40 Joana tá mas então como-(0.2) se ele não tem acesso (0.5) como que
41 você tem acesso (de que a pessoa) tá digitando ali e (vir)
42 que foi trocado a senha dela no caso [()]
43 Ivo [essa <transação>]
44 _(0.8) [transação transação]=
45 Carla [ao as que] (0.8) a transação não não não é
46 feita sem (0.2) a senha (0.2) sem o cartão=
47 Ivo =fica incompleta
48 Carla =ela não completa(1.0) se as duas (0.8) se ele tiver só com
49 o cartão sem a senha não vai conseguir não(0.2) isso eu
50 [sei]
51 Ivo [()]
52 Joana eu digo () o funcionário[()]
53 Carla [o funcionário nem sabe]
54 Ana um () não vamos citar nem o banco se fosse o green [vamos
55 citar um banco]=
56 Ivo [veja bem veja bem]

01 Joana o funcionário num sabe o o- o- (0.5) a senha da pessoa=
02 Ana =Imagina
03 Joana =passa tudo ali na hora a pessoa num tá ali (0.2)sabe
04 porque(0.5) eu depusitei um dinheiro na CEF semana
05 passada(0.5)um cheque () (0.8) depusitei(0.2) saí do banco
06 era três e pouca(0.2) três e pouca () conta porque era::
07 era:: cheque() (1.0)cheguei em casa tinha um recado lá pra
08 mim
09 Ivo sobre?
10 Carla Não(0.5) mas aí foi depósito=
11 Ivo =foi depois
12 Joana não (0.2) (espera [lá])
13 Ana [()] de senha
14 Joana não- eu quero essa orientação essa explicação(0.8) se esse
15 cheque que foi depositado(0.5) eu depusitei devia ser umas
16 três e quinze(0.5) três e meia por aí
17 Carla =a senhora pôs no envelope?=
18 Joana no envelope
19 Ivo então, tem [um funcionário ()]
20 Ana [aí ele () meu ()] lá((incompreensível,
21 vários falam ao mesmo tempo))
22 Joana Tá(0.5) quando [eu tenho uma] pessoa ali
23 Carla [é diferente]
24 Ana () pode observar () eu tô perguntando(0.5) não tô
25 falando.
26 Carla eu sei
27 Ana tá (0.8) tô com uma dúvida(0.5) tá?
28 Joana não=
29 Ana não tem () que ficar observando [e tal]
30 Carla [de jeito] nenhum
31 joana =() (0.5) não tem um contato[ali não?]
32 Ivo [ô minha] senhora:
33 Carla Olha [bem]
34 Ivo [a se]nhora já viu(0.5) a senhora já viu quando a
35 senhora [vai digitar a senha]
36 Carla [o terminal de depó]sito é diferente(0.5)
37 () lá ()=
38 Ivo só um minutinho(0.8) nesse caso é diferente(0.8) já viu
39 quando a senhora vai- quando a senhora vai- é: é: () a
40 senha(0.5) que fica aparecendo só as estrelinhas? não
41 aparece o resto() tá?=
42 Carla =o- [o funcionário] não vai ver a sua senha de longe=
43 Ivo = [() o caso] do termi- o caso do depósito(0.5) o o
44 funcionário=
45 Carla =o terminal do depósito ele não é de saque(0.5) ele só é de
46 depósito e tem um funcionário que vai lá a tarde(0.5) só
47 recolher os en:velopes(0.5) só isso
48 Ivo =e ele é processado por um caixa.
49 Carla ele não é- e tanto é que ele é separado ele não é um
50 terminal eletrônico
51 Eva pessoal(0.5) o () ficou o seguinte(0.8) nesta data
52 compareceram as partes antes nominadas para audiência de
53 conciliação sem que se lograsse êxito na composição amigável
54 conquanto advertidas dos riscos e conseqüências legais
55 inerentes ao litígio, as principais ocorrências do ato são
56 em síntese apregoadas às partes, ambas compareceram. A parte

01 ré apresentará contestação em audiência de instrução e
02 julgamento. (2.0) As partes não optaram pela () do juiz
03 (arbitral). Pelo juiz foi determinada audiência de instrução
04 e julgamento para o dia 20 do mês de[novembro de 2001]=
05 Joana [nossa senhora..()]
06 Eva =às 16 e 30(0.2) sendo que os presentes ficaram já intimados
07 sob as advertências da lei (0.2)inclusive para comparecerem
08 acompanhados de 3 test- 3 testemunhas sendo que(0.2) em se
09 tratando de processo relativo ao direito do consumidor,
10 poderá haver a inversão do ônus da prova nos termos do
11 artigo 6º inciso 8º da lei (9078) (de novembro). Nada mais.
12 Seguinte(0.2) é::: a senhora não precisa(0.5) realmente
13 trazer 3 testemunhas se a senhora não tiver não precisa. Só
14 que (traz) um advogado(0.8) tá? Pode ter até as três
15 testemunhas mas não é necessário aliás(0.8) não é
16 obrigatório digamos assim, tá::
17 Joana e(0.2) nesse caso é(0.2) mas () testemunha até(0.8) seria
18 uma testemunha falsa não é a (lógica) () (0.5) bom senso aí
19 Eva a gente(0.2)[olha]
20 Joana [()] a gente trazer 3 testemunhas () como é
21 que (vai provar que num sacou) setá com testemunha? ()
22 Eva é:: a questão é o seguinte(0.5) eu não vou entrar em
23 detalhes em debate aqui porque vocês estão sem
24 (advogado)pela[lei]
25 Ana [não] mais
26 Eva por motivo ético não pode(0.5) eu não estou (respondendo) o
27 que a senhora perguntou(0.2) mas aí já ia começar a entrar
28 em questão ()
29 Joana Não(0.2) eu só () entendeu? (0.5) () agora novembro
30 imagina o quanto esse negócio vai crescer
31 Eva infelizmente não tem jeito da gente marcar antes(0.8) é é
32 difícil mesmo a gente tá marcando nova audiência assim pra
33 agosto(0.5) pra setembro(1.0) é difícil
34 Joana agora deixa eu perguntar uma coisa(1.2) () ela é
35 estudante(0.5) vai se formar esse ano(0.2) entendeu () eu
36 quero saber se eu posso quitar isso aí(0.2) mas continuar
37 com o processo (3.0) isso pra não crescer(0.2) entendeu(1.0)
38 e continuar com o processo=
39 Ivo o [processo]
40 Joana =[e qual se]ria o outro procedimento
41 Ivo o processo corre independente da (conta)(0.5) se
42 [vo cê qui ser]
43 Joana [tá (0.5) e qual] seria os outros procedimentos(0.5) ir ao
44 banco(0.5) como que é?
45 Ivo () a questão daqui do julgamento é julgar os fatos, o juiz
46 vai julgar os fatos e não o negócio da conta lá(1.0) a conta
47 ela continua(0.5) tá(0.8) aí o que o juiz definir, se ele
48 definir pela sua indenização a senhora paga os fatos eu
49 preciso (definir o negócio da conta) () tá
50 Joana () chegar em novembro() pelo amor de deus()
51 Ana eu quero uma cópia