

Onde está a garantia? Uma abordagem interacional

**Paulo Cortes Gago (UFJF/UERJ)
Sonia Bittencourt Silveira (UFJF)¹**

“Se estivesse presente no fundo de alguém, a lei não seria já a lei, mas a suave interioridade da consciência. Se ao contrário, estivesse presente num texto, se fosse possível decifrá-la entre as linhas de um livro, se pudesse ser consultado o registro, então teria a solidez das coisas exteriores: poderia obedecê-la ou desobedecê-la: onde estaria então seu poder?”

(FOUCAULT, 1990, p. 45s)

Resumo

Discute-se a noção de ordem social a partir de dados de fala em interação no contexto jurídico do PROCON. Em pesquisa qualitativa, em microanálise interacional do discurso, mostra-se como elementos do microuniverso local comparecem no entendimento dos participantes de uma audiência de conciliação acerca da norma aplicável à garantia legal de um carro usado. Coloca-se em xeque o determinismo das macroestruturas sociais, propondo-se a noção de *estrutura-em-ação* para dar conta do jogo de forças responsável pela produção da ordem social. Palavras-chave: ordem social; fala-em-interação; PROCON; microanálise do discurso.

55

Introdução

Este artigo propõe-se a discutir a noção de ordem social e sua relação com a microestrutura e a macroestrutura sociais a partir de dados de fala-em-interação no cenário jurídico de mediação no PROCON. Códigos de leis - o código civil, o penal, o código de defesa do consumidor, etc. - são bons exemplos daquilo que pode ser chamado de um elemento da macroestrutura social: os indivíduos, ao entrarem no mundo, já encontram nele os códigos, que funcionam como normas de comportamentos a serem seguidas, individual e coletivamente. Como tais, exercem uma influência direta no comportamento, coagindo à ação, numa direção de forças que pode ser categorizada como sendo de cima para baixo, constringendo as formas de ser e de estar no mundo, criando deveres e obrigações. O quadro que se esboça, em teoria sociológica clássica, entendida aqui como a sociologia de Parsons, Durkheim (cf. ERICKSON, 2004), é o de um determinismo das macroestruturas sociais sobre o universo da vida cotidiana real dos indivíduos, na qual estes seriam meros seguidores de normas, com pouca capacidade de agentividade¹.

Neste trabalho, pretendemos questionar este paradigma, a partir de dados de conversa, em que os participantes de uma audiência de conciliação no PROCON discutem a garantia legal de um carro usado. Em uma perspectiva de microanálise do discurso, mostraremos como o universo da interação social é central para a efetivação da norma em si. Mais que isso, argumentaremos que o código por si só não se basta para oferecer a garantia legal do veículo, pois é necessário que os participantes ativamente interpretem a lei, modifiquem-na, criem-lhe novos sentidos, etc., em intenso trabalho colaborativo de criação daquilo que pode ser assim chamado de estrutura social. Assumimos, assim, uma postura procedimental e microsociológica para o entendimento da ordem em sociedade.

1. A ordem e a estrutura social

Nesta seção, discutiremos a noção de ordem e de estrutura social fundamentalmente com base na literatura oferecida pelos estudos que têm na fala-em-interação sua base para a teorização do social, nossa área de trabalho.

O problema clássico em Sociologia é o da existência de uma ordem social (cf. ERICKSON, 2004). Há algumas problematizações a se fazer nesse sentido, antes de prosseguirmos. Uma é a de que há ordem em si (para a teoria do caos, por exemplo, não há ordem nenhuma possível); a outra concerne à decisão sobre o princípio que governa a ordem: O da racionalidade? O dos afetos? O da plasticidade? Como vemos, a discussão não é trivial. Enfim, se postularmos o princípio da racionalidade como norteador e organizador da experiência humana no mundo², como se faz em teoria sociológica e o que manteremos aqui, o próximo passo é se admitir que haveria leis e princípios norteadores para se explicarem todos os fenômenos e eventos no mundo, sejam eles naturais ou humanos³: a queda da bolsa, a baixa na taxa de hemoglobinas, as paixões e acasalamentos, os períodos de paz e guerra, as filas de ônibus no Brasil, a última nevasca na Rússia, a chuva de ontem, etc. Por esse princípio da racionalidade, haveria, enfim, uma ordem percebida no mundo, que governa os eventos.

Daí advém um outro pensamento, a saber, o de que os indivíduos, organizados em sociedade, assim permanecem por um sentimento comum de haver uma estrutura que os une. O termo *estrutura social* tem adquirido diferentes sentidos em teoria sociológica, tais como o de status e papéis sociais, distribuição de recursos escassos e raros na sociedade (propriedade, capacidade produtiva, conhecimento, privilégio, poder, etc.), conjuntos estáveis de relações sociais (família, trabalho, amigos, etc.), distribuição da população em parâmetros previamente estabelecidos (faixa etária, sexo, religião, local de residência, preferência sexual, classe), atitudes, crenças, valores, etc. (SCHEGLOFF, 1991; WILSON, 1991; ZIMMERMAN & BODEN, 1991).

A questão da ordem e da estrutura social conecta-se fortemente com a da *ação*⁴ social, paradigma de pensamento em sociologia, segundo o qual, todo e qualquer fenômeno social é o resultado de ações (individuais ou em grupos). Magalhães & Sousa (2004) apontam que há “um lugar polêmico de debate na teoria social contemporânea relativo à dualidade entre 1) ação, potencialmente atômica e criativa, e 2) suas inevitáveis conformações pelas estruturas normativas, que, pretendem alguns, dirigem os cursos de ação” (p. 579, numeração adicionada por nós). A questão é colocada em termos de uma dicotomia sobre a direcionalidade das forças determinativas da ação e geradoras da estrutura, se emanariam dos indivíduos ou das macroestruturas. Embora não dito explicitamente, há aqui uma correlação com uma metáfora espacial de micro como sendo o pequeno e macro, o grande.

Encontramos em Erickson (2004) uma explicação plausível para a formulação da dicotomia. Segundo o autor, ela aconteceu, porque em teoria social clássica a tendência caminhou sempre no sentido de se considerar as ecologias local e global (termos usados por ele) como dois níveis distintos, em que a segunda é separada da primeira. Na verdade, ela é oriunda ainda de um não reconhecimento do lugar da interação nesse paradigma.

A posição dicotômica é denominada de *voluntarista* e *determinista*, respectivamente. Amiúde, na posição voluntarista, o indivíduo seria ontologicamente anterior à sociedade e considerado o centro do social, sua própria unidade. Portanto, tudo o que na sociedade ocorre seria, em última instância, “o resultado do exercício de esforço e vontade individuais” (ERICKSON, 2004, p. 112). O mesmo autor aponta que uma “versão extrema” dessa posição (2004, p. 112) é a de que todos os atores sociais disporiam de igual acesso à mesma informação, de forma que a possibilidade de escolha no mundo seria tomada como sendo potencialmente a mesma para todos, posição que sabemos ser altamente criticável.

Na visão determinista, predominante na teoria sociológica estruturalista-funcionalista, a sociedade, seja no todo ou em suas partes, pré-existe ao indivíduo (ERICKSON, 2004). Em visão complementar, Wilson afirma que a estrutura social é “exterior a e limitadora dos indivíduos e de suas ações e, conseqüentemente, é um fator causal independente, a que se pode recorrer para explicar os fenômenos sociais” (1991, p. 26).

No entanto, analisando-se as duas posições criticamente, podemos perceber que ambas são deterministas, pois trabalham com a demarcação de seu território como origem dos processos sociais.

Onde está a garantia?
Uma abordagem
internacional

2. A construção de uma posição

Construiremos agora nossa posição nesse debate, dentro daquilo que pode ser denominado de uma Microsociologia, na qual recorreremos a pensamentos formulados em disciplinas diversas, como a Etnometodologia⁵, a Análise da Conversa Etnometodológica, a Sociolingüística Interacional e a Microanálise Interacional do Discurso⁶.

Primeiramente, cabe destacar a centralidade dos processos⁷ de fala em interação para a construção do mundo social e daquilo que se entende por estrutura social. Em Análise da Conversa Etnometodológica (doravante ACE), considera-se assumidamente que a maioria das experiências vividas em sociedade se passa em cenas de uso de linguagem na situação de interação conversacional. Por exemplo, quando se compra uma passagem, se pede uma informação em um balcão, ou se janta com os familiares em casa. Por este motivo, a conversa é considerada um gênero de base, do qual todos os outros gêneros, chamados de institucionais derivam, e adquire o estatuto de *pedra sociológica fundamental* (cf. SACKS, SCHEGLOFF & JEFFERSON, 1974), no sentido de ser fundadora da sociedade.

Uma posição complementar a essa é a visão de Goffman, formulada já há mais de quarenta anos, mas ainda válida, de que o microuniverso da interação face-a-face é a situação negligenciada pelos estudos macrosociológicos anteriores (1998[1964]), posição que podemos ver mantida em vários de seus trabalhos (GOFMANN, 1961, 1967, 1974, 1975[1959], 1983, 1998[1964]).

A respeito da estrutura social, consideramos produtiva a visão de que a estrutura social é resultado de uma realização prática dos atores sociais, que não são somente seguidores de normas, mas são, sim, também agentes capazes de operar mudanças e transformações no mundo, encarnadamente construindo, mantendo ou modificando-lhe as estruturas, através da interação direta com outros, em cenários de conversa (ATKINSON & HERITAGE, 1984; SCHEGLOFF, 1991; ZIMMERMAN & BODEN, 1991). Esse pensamento pode ser levado ainda mais adiante, ao se formular que a estrutura é algo que se passa no aqui e agora dos encontros, o que nos permite dizer que é uma *estrutura-em-ação* (cf. ZIMMERMAN & BODEN, 1991). Tal concepção pauta-se por uma flexibilidade e por uma idéia de movimento, não sendo portanto rígida.

Como decorrência desse pensamento a forma que nos parece a mais produtiva de se pensar a estrutura é como algo processual, e não como uma constante. A este respeito, mencionamos as palavras de Coulon, que afirma ter a Etnometodologia substituído “esta hipótese da “constância do objeto” pela de processo” (1995, p. 31, aspas no original). Citando Pollner, o autor afirma que “onde outros [=a sociologia clássica] vêem dados, fatos, coisas, a etnometodologia vê um processo através do qual os traços da aparente estabilidade da organização social são continuamente criados” (POLLNER 1974, apud COULON, 1995 p. 31, colchetes nossos). Essa será a orientação adotada na análise de dados e que acompanhará toda a discussão aqui. Passemos aos aspectos metodológicos.

3. Algumas noções em Análise da Conversa etnometodológica

Os dados de fala são analisados levando-se em conta primordialmente a seqüencialidade da conversa, o que se faz no âmbito da ACe. Segundo esta perspectiva, seu vínculo expresso com a Etnometodologia faz-se através de algumas posições-chave⁸: 1) a linguagem cotidiana é constitutiva da vida social - vivemos em um mundo conversacional, em que a maioria dos negócios em sociedade realiza-se através da conversa; 2) a conversa é, por isso, o lócus primário de socialização e gênero básico de linguagem em uso; 3) a realidade e a ordem sociais não são preexistentes, já dadas, mas sim uma produção; 4) os membros em sociedade são capazes de atitude racional auto-reflexiva sobre suas ações práticas, sendo capazes de explicá-las, se assim forem solicitados.

O objeto de estudo da ACe recai sobre as competências de falantes demonstradas ordinariamente em seus comportamentos, entendendo-se como competências estruturas organizadas de padrões de ação. Em última análise, o objetivo da ACe é o de descrever a organização desses padrões de ação nas diversas atividades da vida humana. Os padrões são entendidos como a própria estrutura da fala.

Seguindo Heritage (1984), a ACe pode ser resumida a três princípios básicos: 1) entende-se que a interação social é estruturalmente organizada, e sua estrutura é parte fundamental da competência social dos indivíduos; 2) a ação verbal é sempre duplamente contextualizada, no sentido que uma ação corrente é influenciada pela ação ocorrida no turno anterior e, por sua vez, projeta um contexto possível esperado para a fala imediatamente posterior⁹, acionando regras de relevância para o tipo de contribuição conversacional a ser efetuado; 3) pelo fato de as propriedades 1 e 2 localizarem-se na interação, nenhum detalhe a priori pode ser desprezado ou considerado insignificante.

Uma noção importante é a de seqüencialidade da fala, que diz respeito ao encadeamento do fluxo temporal verbal em material coerente de sentido no seu encadeamento. Desta forma, as ações verbais estão sempre localizadas em algum posicionamento temporal, em um conjunto de ações que pode ser chamado de seqüência conversacional. Destaca-se desse grupo aquelas que ocorrem sempre em pares, como os cumprimentos (oi/"oi"), o agradecimento e a resposta ("obrigado"/"de nada"), o convite e a aceitação ("aceita?"/"aceito."), chamados de *pares adjacentes*, que apresentam as seguintes características básicas, em sua forma mínima, não expandida: 1) são compostos de dois turnos; 2) executados por diferentes falantes; 3) posicionados adjacientemente, i.e., um depois do outro; 4) podem ser diferenciados em primeira parte do par (PPP) e segunda parte do par (SPP); 5) os pares são de tipo específico, i.e., não é qualquer SPP que pode seguir uma PPP; não se pode oferecer em resposta a um convite ("você aceita um café") um cumprimento ("oi") (SCHEGLOFF & SACKS 1973; SCHEGLOFF 1995; GAGO, 2005).

4. O contexto da pesquisa: PROCON e mediação

O PROCON foi criado no Brasil pela Lei Federal nº 8.078, de setembro de 1990, com o fim de regular as relações de consumo entre fornecedores/as de bens e serviços e consumidores/as. Sua base legal é o *Código de Defesa do Consumidor* (doravante CDC), criado pela mesma lei, constantemente revisto

Onde está a garantia?
Uma abordagem
internacional

e ampliado. Quando um/a consumidor/a procura o PROCON, e sua reclamação procede, o órgão tenta primeiramente resolver o problema com um simples telefonema para o fornecedor do bem ou serviço. Caso não obtenha sucesso, o/a intima a comparecer a um encontro face a face com o/a consumidor/a, em uma audiência de conciliação. As partes legalmente constituídas pelo órgão são: o/a reclamante (consumidor/a), o/a reclamado/a e o /a mediador/a.

Segundo Vergara (2003), partindo-se da idéia de DaMatta (1983) que o Brasil é uma sociedade pautada pelas relações de cordialidade, “reclamar significa entrar em um conflito” (VERGARA, 2003, p. 47). Sendo assim, as audiências de conciliação são pautadas pelo conflito aberto de interesses entre as partes, elemento constitutivo principal do evento. No PROCON, de acordo com o CDC, há uma inversão da prova: “o ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina” (artigo 38). Ou seja, cabe ao reclamado apresentar as provas ou evidências que mostrem ser ilegítima a reclamação de que é alvo. Isso não significa, contudo, que o reclamante tenha seus direitos assegurados *a priori*. Ao fazer sua reclamação junto ao PROCON, deve provar em sua argumentação que sua reivindicação é justa e passível de reparo. Tampouco o reconhecimento do problema implica em acordo, pois mediadores/as não são operadores de direito, i.e., não decidem como juízes/as. A mediação é, nesse sentido, uma arena real de debate, cuja única ferramenta de convencimento dos participantes é a palavra.

Podemos pensar em cinco fases globais para as audiências de conciliação¹⁰: (1) a fase de *apresentação e refutação/aceitação da reclamação*; (2) a fase do *relato*, em que as partes narram suas diferentes versões dos fatos; (3) a fase do *confronto*, em que há o debate de posições; (4) a fase de *negociação*, em que o mediador¹¹ tenta promover o acordo entre as partes, via movimentos de solicitação de posição, apresentação de propostas, checagem de propostas, etc.; (5) a fase de *encerramento*, em que se protocola a ata com os resultados do encontro. Estas fases não se dão sempre nessa linearidade, nem todas as audiências se passam sempre dessa forma.

A mediação é um *tipo de atividade* (LEVINSON, 1979; SILVEIRA & GAGO, 2005b) em que um/a mediador/a se torna o membro de contato entre duas partes em conflito, que não conseguiram por si só resolverem o problema de forma amigável. Como tal, deve assegurar às partes a oportunidade de apresentarem e debaterem suas diferentes versões sobre os fatos que deram origem à reclamação e tentar, na medida do possível, promover um acordo. A atividade de mediação tem sido bastante estudada sob o enfoque dos papéis do/a mediador/a na interação, como o de arbitrador/a, autocrata, motivador/a, negociador/a, etc. (KARAMBAYYA & BRETT, 1994; MALEY, 1995; SILVEIRA & GAGO, 2005a).

5. A questão da garantia no código de defesa do consumidor

Em nossos dados analisamos a discussão dos participantes em torno da garantia na compra e venda de um carro usado. Este item encontra-se contemplado no código de defesa do consumidor (CDC), no artigo que trata da proteção legal aos *bens duráveis*. Segundo o artigo 24 do CDC, “a garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada

a exoneração contratual do fornecedor”, ou seja, não há necessidade de termo de garantia, pois esta já é prevista em lei. Na seção IV, que trata “Da Decadência e da Prescrição”, há uma distinção feita em lei para defeitos aparentes e defeitos ocultos. “O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em: noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis” (artigo 26, inciso II); “tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito” (artigo 26, § 3).

Onde está a garantia?
Uma abordagem
internacional

6. Os dados e a metodologia de pesquisa

Iluminamos nossa discussão com dados empíricos de uma audiência de conciliação, denominada de *OK Veículos*, gravada em áudio, em dezembro de 2000, em uma cidade de Minas Gerais. O objeto de disputa concerne à *garantia* de um carro usado, comprado por José (reclamante), há dois meses, na loja de Lucas (reclamado). O automóvel tem apresentando sistematicamente problemas elétricos e mecânicos, desde sua compra. No papel de mediadora, temos Marta, estagiária de Direito de uma faculdade local, que conduz o início do encontro, e Ana, advogada do PROCON, que entra em cena já no meio da audiência.

Os dados integram o corpus de audiências de conciliação do projeto “Interações de fala: questões teóricas e empíricas”, desenvolvido na Universidade Federal de Juiz de Fora. A transcrição, cujos símbolos encontram-se em anexo, segue os princípios da Análise da Conversa etnometodológica (SACKS, SCHEGLOFF, JEFFERSON, 1974) e privilegia aspectos seqüenciais da trajetória dos materiais de fala em contextos de ação, tais como as sobreposições, os engatamentos de turno, etc. Usou-se a fonte Courrier New, corpo 10, para facilitar o processo de ajustamento dos espaços.

A pesquisa é essencialmente qualitativo-interpretativa, em que se privilegia, em resumo, a natureza socialmente construída da realidade, em aspecto processual na construção dos sentidos. (BERGER & LUCKMANN, 1966; DENZIN & LINCOLN, 2000; LINN & ERICKSON, 1986). Além disso, assume-se a perspectiva largamente difundida nas ciências humanas, em âmbito multidisciplinar, da co-construção, termo que se refere à “criação conjunta de uma forma, interpretação, posição, ação, atividade, identidade, emoção ou outra realidade culturalmente significativa” (JACOBY & OCHS, 1995, p. 171). No caso da interação face a face, o termo vem a contemplar a natureza coordenada e orquestrada das ações intercomunicativas, como já foi ressaltado ao longo de toda a seção. Esta posição implica também na adoção de uma perspectiva de responsabilidade distribuída na construção do significado, sempre situado localmente no tempo e espaço. O agenciamento individual é entrecortado pela ação conjunta do outro na corroboração e construção do sentido.

7. Análise de dados

Ao todo serão mostrados sete segmentos, em que os participantes negociam os termos da garantia do carro usado. Basicamente, foram selecionados trechos em que as diferentes visões e argumentações acerca da garantia, tanto as de ordem macro quanto as de ordem micro, compõem. O recorte dos fragmentos procura respeitar os limites de seqüências conversacionais. Evidentemente, haveria ainda outros segmentos interessantes de negociação a se mostrar.

61

Excerto 1 – Lucas: “é só motor e caixa” – 01:01 – 01:26

Iniciamos a análise com a abertura da audiência de conciliação em questão. Os participantes já se encontravam sentados à mesa, e Lucas, então, se auto-seleciona, na linha 03:

- 01 ((mediadora | conversa com alguém))
02 (3.8)
03 Lucas: >ele fez uma reclamação. não é isso.<
04 Marta: <fez"! (.) é porque: ele comprou:: um mo::nza, (0.5) na tu:a: (1.2)
05 Lucas: >lá no meu estacionamento.<
06 Marta: na loja, né? (0.5) e: no primeiro mês de uso o carro:: (0.2)
07 apresentou alguns (0.2) defeitos ou- e ele teve que:: (0.5)
08 arca:r com isso. =
09 Lucas: =sei.
10 (0.8)
11 Marta: então ele tava querendo:: que:- porque: (.) como saiu da loja
12 ele tem que ter noventa dias de:: (.) [garantia.]
13 Lucas:
14 [garantia] de motor e caixa.
15 (0.8)
16 Marta: é só motor e caixa. =
17 Lucas: = só motor e caixa.
18 (0.2)
19 Lucas: a garantia cobre.
20 (1.2)
21 Lucas: pode procurar sabe- <se o carro tiver fundido, (.) ou a caixa
22 quebrar, a responsabilidade é >do do do< de quem vendeu.
23 (0.5)
24 Marta: pois [é-]
25 Lucas: [e] recomendação:- sobre a documentação de carro roubado.
26 Marta: isso aí é:- (0.8) a lei: fala, muito claro isso. =
= '!unhum,

Nota-se um fato curioso, uma subversão da ordem no que diz respeito aos direitos e deveres conversacionais dos participantes neste cenário. Ao invés de ser a mediadora quem dá início aos trabalhos e apresenta a reclamação objeto da audiência, é o reclamado quem lhe solicita isso, através de uma afirmação, que vale como um pedido de apresentação da reclamação - “>ele fez uma reclamação. não é isso.<” (linha 3). Ao mesmo tempo, sua fala projeta o reclamante, José, na posição discursiva de ouvinte não-endereçado oficialmente e Marta, a mediadora, como endereçada, ratificando, assim, um sistema de comunicação operante em cenários de mediação, no qual as falas das partes são preferencialmente endereçadas ao mediador, que exerce aí a função de servir como “membrana de comunicação” entre partes em conflito, a parte do meio.

Na questão legal em si, há uma divergência de posição, pois a mediadora formula a garantia em termos globais - “ele tem que ter noventa dias de:: (.) [garantia.]” (linha 12), mas o reclamado restringe a garantia para a - “[garantia] de motor e caixa.” (linhas 13 e 14). A divergência de posição enseja trabalho de reparo à fala do reclamado, na linha 16 - “é só motor e caixa.” Nesse lance, Marta projeta-se discursivamente como alguém que desconhece o código e concede ao reclamado a posição de perito, posição confirmada por ele em seguida - “a lei: fala, muito claro isso.” (linha 25). Veja-se, portanto, uma inversão de papéis: quem diz o código é o reclamado, e quem ouve a lei é a mediadora. Assim, o que é a garantia estabelece-se na versão *motor e caixa*.

62

Excerto 2: Lucas – “quem compra carro usado tem que fazer a revisão do carro” – 03:06 – 03:15

Onde está a garantia?
Uma abordagem
internacional

O trecho a seguir é relativamente contíguo ao anterior, em que o reclamado narra sua versão dos fatos¹. Já quase ao final, emite a elocução abaixo:

- 06 Lucas: ele tá alegando ó::leo, filtro- é: ve::la, <essas coisas (.)
07 tem que ser feito (0.2) quem compra um carro usa:do,
08 (.)
09 Marta: unh|um?,
10 Lucas: [a gente fala. >tem que fazer a revisão no carro.< (.) ele
11 me comprou ciente a essas coisas. (0.8). <porque a gente não
12 enganou ele em nada. (1.0) agora. essa reclamação que ele
13 fe::z, (1.5) num posso- (0.5) agora a garantia de motor e
14 caixa, a gente é- a gente: (.) é obrigado.
15 Marta: cês trouxeram o::::

Nesse excerto, o reclamado rejeita todos os itens trazidos pelo reclamante e formula explicitamente seu entendimento sobre os itens cobertos pela garantia de um carro usado. Parece que há duas categorias operantes: 1) itens de desgaste natural do carro, caso em que “quem compra um carro usa:do, a gente fala.>tem que fazer a revisão no carro.<”, argumento que lhe servirá de base para refutar qualquer proposta de acordo; e 2) “a garantia de motor e caixa,” (linhas 13 e 14), com cuja norma ele se compromete; ele “é obrigado.” (linha 14).

Excerto 3 - Lucas – “o mecânico aprovou” – 05:26 – 05:45

Nesse excerto temos a orientação dos participantes, tanto para normas advindas do CDC, como aquelas advindas da vida cotidiana, da prática de compra e venda de carros.

- 26 José: <esse cabo de ignição, um cabo de vela que ele ((o mecânico))
27 teve que trocar,=
28 Lucas: =se sentiu lesado mas (.) >>a partir do momento- a gente não
29 enganou ele em nada. ele levou o carro no mecânico dele, o
30 mecânico dele, o mecânico aprovou o carro pra ele comprar.<<
31 (1.2)
32 Lucas: porque se o carro tivesse ruim, ele não tinha comprado o
33 carro.
34 (1.5)
35 José: <'não. [(.)]deu defeito::]
36 Marta: [era] um d e f e i l t o- que: dava pra:: perceber::
37 [ou não.]
38 José: [>>claro.] que- num tem jeito = é o que eu- o jorge também
39 falou comigo?,<< (.) >bomba elé[trica, uma peça elétrica.]
40 Lucas: [agora, e s s a s coisas]
41 que ele tá:: (alleg-)[isso aí é coisa de um carro usado.
42 [isso aí é um carro noventa e quatro. (ou então) um ano dois=
43 Marta: [ah
44 (.)
45 Lucas: = mil. faz seis anos [(isso) (.).]=

O reclamado vale-se da prática cotidiana de inspeção do mecânico no negócio de compra e venda de carros usados como critério de validação da boa qualidade do produto por ele oferecido. Sua palavra é transformada em palavra de autoridade “ele levou o carro no mecânico dele, o mecânico dele, o

63

mecânico aprovou o carro pra ele comprar.”, linhas 29 e 30. Conforme MAGALHÃES & SOUZA¹ já observou sobre esse mesmo trecho, “a autoridade da opinião do mecânico foi transformada circunstancialmente e retoricamente em princípio normativo gerado no costume da compra e venda de carros usados para fundamentar uma posição de interesse econômico” (2004, p. 594).

Já a mediadora posiciona-se do lugar do discurso legalmente constituído do CDC, o que podemos entrever nas linhas 35 e 36, quando pergunta se - “[era] um d e f e ito- que: dava pra:: perceber:: [ou não.]”, alusão indireta que faz ao Artigo 26 do CDC, que trata de *vícios aparentes e ocultos* e seus impactos na garantia. Para vícios ocultos, a garantia começa quando se descobre o vício.

Excerto 4 – Marta – “faz sua proposta, José” – 09:23 – 09:59

A importância do trecho abaixo reside em ser a (terceira²) tentativa da mediadora de negociação de uma proposta de acordo, para a qual as normas atuantes na compra e venda de carro usado importam. Argumentos serão trazidos explicitando a norma considerada como válida para cada uma das partes:

- 23 Marta: então vai sua proposta. [vã o lá José:]
24 José: [não, minha propor]sta é >o q-
25 [eu- eu] só quero o seguinte. eu [quero que ele- (.) que =
26 Marta: [é tudo.]
27 [ãh
28 José: = ele- >vê o quê que pode fazer, porque eu não tenho < não é
29 que eu num tenha condição. eu não vou: (.) pagar mil e cem
30 reais num conserto, (.) °que eu tô pagando trezentos reais
31 num carro, trezentos e pouco. eu vou pagar mais mil reais a
32 mais. não tem condição.
33 (0.8)
34 Marta: não. porque eu [concordo Lucas]
35 José: [eu c o m p r e i] um chevette, fiquei um ano
36 com o chevette, eu num gastei um centavo no carro.
37 (1.2)
38 Marta: um[hum.
39 José: [o carro nunca me deu um problema. esse carro aí já te do-
40 domingo ele me deixou na mão. de novo, o carro.
41 (1.2)
42 José: domingo ele me deixou na mão de novo.
43 (1.2)
44 José: um carro de dez mil reais me deixar na m- que isso::
45 Marta: olha, com mais esse preço que você vai gastar, você compraria
46 [um outro car]ro.=
47 José: [com certeza.]
48 (0.8)
49 Marta: vão José. vão vê o quê que a gente pode fazer aqui?
50 (1.5)
51 Lucas: a reclamação dele (.) se o carro tivesse:: quebra:do, fundido
52 o motor igual perante a garantia, (.) aí [sim]
53 José: [mas se] num troca a
54 peça (ele) vai fun[dir ué.]
55 Lucas: [ma : : s] (.) isso aí eu num posso fazer
56 não. porque ele levou o carro pro mecânico ,() deixei: ele
57 () ficar à vontade com carro,
58 (0.5)

A mediadora atua no papel de iniciadora do movimento de negociação, solicitando a produção de uma posição, desta vez do reclamante – “então vai sua proposta. [vã o lá José:]”. Na verdade, a fala do reclamante – “eu [quero

que ele- (.) que ele- >vê o quê que pode fazer,” não é clara a respeito do que ele deseja, do que é razoável. Somente em seguida ele invoca um princípio de razoabilidade nos gastos com as peças de desgaste de um carro usado em comparação com o preço de compra. Suas despesas de conserto estão mais altas que as da prestação – “eu não vou: (.) pagar mil e cem reais num conserto, (.) °que eu tô pagando trezentos reais num carro, trezentos e pouco. eu vou pagar mais mil reais a mais. não tem condição.” (linhas 29 a 32), princípio que obtém a adesão da mediadora – “não. porque eu [concordo Lucas]” (linhas 34).

A proposta é rejeitada pelo reclamado – “[ma : : s] (.) isso aí eu num posso fazer” (linha 55), ratificando o argumento da voz de autoridade do mecânico – “porque ele levou o carro pro mecânico ,() deixei: ele () ficar à vontade com carro,” (linhas 55 e 56).

Onde está a garantia?
Uma abordagem
internacional

Excerto 5 - Ana – “a garantia é tudo” - 10:27 - 11:22

No trecho abaixo, temos a entrada da segunda mediadora, Ana, uma advogada da instituição, já no meio da audiência, para prestar auxílio à sua colega estagiária, Marta, que passa a pôr-lhe a par da situação, nas linhas 26-29. Há um complexo trabalho de posicionamentos executado pelos participantes em torno das normas válidas, como mostraremos.

- 27 Marta: ele tá alegando que a: (0.2) que a garantia cobre o motor e
28 a caixa de direção. (0.2) que esse que foi aqui
29 apresenta:do, não:
30 (0.5)
31 Ana: mas essa garantia é:: já passou da garantia legal?]
32 José: [não ué.]
33 Marta: [n ã o:]
34 Ana: [da garantia dele?] =
35 José: = não, ué.
36 Marta: ué mas (.) é noventa dias::,
37 Ana: pra tudo né. =
38 Pedro: = (já pagou tudo) [tudo foi pago]
39 Ana: [a não ser é::] a não ser defeitos que
40 fossem: perfeitamente visíveis. né? fora isso =
41 José: = [não, num sendo ()]
42 Ana: [noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa. noventa
43 dias é garantia legal. não é garantia que vocês estão dando.
44 é garantia que [a L E I dá. (.) tá:]
45 Lucas: [não, mas a garantia que a gente dá]
46 perante a nota, é a garantia de motor e caixa do carro =
47 Ana: = a garantia que vocês podem da:r, é além dos noventa dias.
48 noventa dias quem dá é a lei. =
49 Lucas: = então,
50 Ana: mesmo se você não desse garantia nenhuma;
51 Lucas: a lei [já dá]
52 Ana: [o produto já] tem a garantia de noventa dias. tá?
53 agora essa garantia de noventa dias você não pode falar é só
54 isso ou só aquilo não. é a garantia do produto inteiro. é
55 claro que é uma coisa: sensata. (.) não vai ser uma garantia
56 de uma coisa:: (.) perfeitamente visível que ele poderia-
57 igual eu acredito que é o carro usado que ele levou no
58 mecânico dele. [o mecânico aprovou] fosse uma coisa que o=
59 Lucas: [levou, aprovou]
60 Ana: = mecânico poderia detectar, =
01 Lucas: = igual o defeito que c o n s t a v a]

65

- 02 Ana.: [não não teria, não teria, como]
03 José: [não, num é um defeito que constava.]
04 Ana: <agora (1.2), a gente tem que ver aqui se é um defeito, se
05 for também uma coisa
06 [de uso: normal do carro, você tem]=
07 José: [não, é um:: ... com certeza, tem coisa que,]=
08 Ana: =[que trocar. igual tô vendo aqui: correia] =
09 José = [que é que é o que eu vou falar. Isso]
10 Ana = essas coisas, também não, não estaria na garantia.
11 [tem que ver se existe algum defeito aqui]
12 José: [tem coisa que você tem que trocar sim,]
13 tem coisa que você tem que trocar sim. >igual isso aqui ó <=
14 Lucas: = filtro de óleo é de uso: normal. óleo ...
15 José: não cara ,isso aí, eu não tô questionando isso.]
16 Lucas: [() t a m b é m ó ,
17 para[f u s o ..]
18 José: >[eu não tô questionando isso] <
19 Lucas: sup[o : r t e . . .]
20 José: [>tô questionand o <]
21 Lucas: [e u t ô d izendo]o que tem que
22 trocar

Na linha 31, a pergunta da mediadora 2 evoca o corpo normativo do CDC – “já passou da garantia legal?” como aparato regulador dos comportamentos de consumo. Na linha 37, finaliza o turno de Marta, de forma análoga ao que vimos no primeiro excerto, quando o reclamado completa o turno da mediadora 1, mas com conteúdo exatamente oposto (“[garantia] de motor e caixa.”, Lucas, linhas 13 e 14). A mediadora traz a visão que a garantia, de acordo com o CDC, é “pra tudo né.” Em grande contraste também com a posição de Marta estabelecida no início da audiência, Ana se posiciona como sabedora do código e aquela que diz a lei, trazendo luz, sem titubear, como ocorreu com Marta, em relação ao ponto de vista legal. Sua assertividade é alta – “noventa dias cobre tudo. não é só] motor e caixa. noventa dias é garantia legal. não é garantia que vocês estão dando. é garantia que [a L E I dá. (.) tá:?” (linhas 42-44).

A discordância do reclamado é aberta, que insiste na garantia parcial – “[não, mas a garantia que a gente dá] perante a nota, é a garantia de motor e caixa do carro” (linhas 45-46). No entanto, sua posição não se sustenta, pois a mediadora 2 diz de novo qual é a lei, de forma precisa – “a garantia que vocês podem dar, é além dos noventa dias. noventa dias quem dá é a lei.” (linhas 47 e 48). Mesmo assim, o reclamado discorda dessa posição – “então,” e somente com o prosseguimento da argumentação da mediadora 2 – “mesmo se você não desse garantia nenhuma;” (linha 50) o reclamado reposiciona-se na interação, passando a aceitar a garantia tal como estabelecida na lei, o que podemos notar tão somente pelo fato de ele ter finalizado a fala de Ana de forma colaborativa – “a lei [já dá]” (linha 51). Note-se a sutileza do trabalho de estabelecimento de posições.

Porém, a mediadora também aciona o bom senso em relação à compra e venda de um carro usado como território possível para se pensar o mundo das normas, ou seja, algo advindo da prática com cada caso em concreto – “é claro que é uma coisa: sensata.” (linhas 54 e 55). Tal informação não consta no CDC; ela é fruto literalmente de usuários do código interpretando-o na situação concreta de uso. A reboque disso, invoca também outros argumentos, já trazidos

anteriormente pelo reclamado, alinhando-se com ele. Um deles é a responsabilidade do comprador de um carro usado por peças de desgaste natural do veículo - “<agora (1.2), a gente tem que ver aqui se é um defeito, se for também uma coisa [de uso: n o r m a l d o c a r r o, você tem] [que trocar.” (linhas 04-06 e 08). Em seguida, atua como árbitro da situação, analisando concretamente alguns itens da lista de conserto lhe apresentada pelo reclamante - “igual tô vendo aqui: correia] essas coisas, também não, não estaria na garantia.=” (linhas 08 e 10). Outro argumento de que também faz uso é a palavra de autoridade do mecânico - “ele levou no mecânico dele, [o mecânico aprovou]” (linhas 57 e 58). Houve, então, alinhamentos tecidos tanto com o reclamante como com o reclamado. Não valeu o princípio de que o consumidor tem razão.

O final da seqüência nos permite aquilatar as posições em consideração no momento. O reclamado começa a descartar itens que não estariam cobertos pela garantia - “= filtro de óleo é de uso:: normal. óleo” (linha 14), e José passa a aceitar a exclusão desses itens - “>[eu não tô questionando isso]” (linha 18).

Desta forma, temos aqui a intervenção da mediadora como aquela que diz claramente a lei e estabelece parâmetros de validade para análise concreta do caso - o bom senso e a voz de autoridade do mecânico - como responsável pela operacionalização de mudança no enquadre das partes, em sua interpretação dos eventos. E foi uma mudança advinda, tanto de regras oriundas do corpo normativo do CDC, quanto da prática cotidiana.

Excerto 6 - Ana - “você tem que emitir nota fiscal” - 13:16 - 13:55

Novamente, no trecho abaixo, a lei aparece como uma estrutura normativa a restringir o comportamento dos atores sociais na cena interacional, mas também convive com uma norma do senso comum, convocada a comparecer na cena através do discurso dos participantes. Creio que temos aqui um exemplo típico da atividade de fazer perguntas em cenário jurídico, de forma geral, que muito se assemelha às perguntas realizadas em tribunais. As perguntas da mediadora¹⁶ desembocarão no que Drew (1992) denominou de *operação legal* de enquadramento.

- 16 ((mediadora analisa notas de orçamento de peças))
17 Ana tecnocarro é (por conta) do vendedor, não é? a loja é - ok.
18 automóveis, é estacionamento?
19 Lucas =é estacionamento.
20 Ana (e) o senhor vende carro lá dentro?
21 Lucas vende, (carro também). porque lá pode fazer tudo.
22 (1.5)
23 Lucas o contrato social, não é?
24 Ana então não é só estacionamento?=
25 Lucas =não é só estaciona[mento].
26 Ana é [uma concessionária de vender carro.]
27 Lucas [pode vender carro também isso que eu tô] falando.
28 Ana então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender.
29 Lucas algumas coisas.
30 Ana por quê algumas?
31 Lucas porque esse carro é de terceiro, isso não é meu.

Onde está a garantia?
Uma abordagem
internacional

67

- 32 Ana ah você vai me desculpar mas , tem coisa errada aí, né?
33 José aqui;
34 Ana se você vendeu lá dentro do seu:: do:: da do da:: sua loja, no
35 seu contrato social, está como vendedor de carro, você vai me
36 desculpar mas você tem que dar uma nota fiscal.
37 (6.0)
38 Ana o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas?
39 Lucas deixa eu ver. oh essa bomba aqui eu pago toda. pronto, pra não
40 ter conversa pra não ter pra não te::r essa bomba (elétrica)
41 Pedro ()
42 José o sensor de temperatura , desde o dia que eu peguei o carro
43 ((tosse)) tá, tá, o carro vem oscilando
44 Ana vão pagar essa nota aqui. não é NEM A METADE do que ele
45 gastou.
46 Lucas essa aqui eu pago ó::
47 Ana essa nota.
48 Lucas essa bomba.
49 Ana a, a bomba não , a nota.
50 Lucas não, essa nota aí toda, eu não posso pagar. eu pago essa
51 bomba.
52 José isso aqui ó: > isso aqui é outra coisa. isso aqui ó: é::<
53 parte elétrica ó: o carro deu defeito, eu tive que trocar ó:
54 isso aqui ó:
55 Lucas então me dá um prazo pra eu pagar isso aí, que eu pago.
56 (5.0)

Repare-se o cuidado com que as perguntas são formuladas. Quando, em retrospectiva, analisamos a trajetória entre as linhas 17 e 28, nos deparamos com um estilo do tipo “conta-gotas”, em que as informações são fragmentadas nos turnos de fala, sendo dispostas aos poucos na interação, na forma de perguntas de checagem que implicam a crescente responsabilidade do respondente com o que vai sendo dito, enredando-o no seu próprio discurso. Neste jogo, há uma assimetria de posições, pois a mediadora parece ter um propósito específico com suas perguntas, ao passo que o reclamado não sabe ainda aonde elas querem conduzi-lo.

Vê-se que as perguntas têm por objetivo avaliar a natureza legal do estabelecimento comercial do reclamado. Há, na verdade uma suspeita da mediadora de que haja uma ilegalidade na transação. As perguntas partem de afirmações já feitas pelo próprio reclamado em momentos anteriores. A primeira nomeia o estabelecimento e categoriza-o - “a loja é - ok. automóveis, é estacionamento?” (linhas 17 e 18) (veja-se de novo o início da audiência, mostrado no excerto 1, quando o reclamado denomina seu estabelecimento comercial de estacionamento - “>lá no meu estacionamento.<”, linha 5, objeto inclusive de reparo ao outro pela mediadora 1 - “na loja, né?”).

A segunda pergunta convoca um elemento do mundo da prática, do uso que o reclamado faz daquilo que é chamado de *estacionamento* - “(e) o senhor vende carro lá dentro?” (linha 20). A resposta do reclamado segue o mesmo padrão adotado por ele anteriormente, o de mostrar-se conhecedor da lei - “vende, (carro também). porque lá pode fazer tudo. o contrato social, não é?” (linha 21 e 23).

A partir de então ocorrem duas operações legais. A primeira é prefaciada pelo operador lógico de conclusão *então*, seguida de afirmação negativa - “então não é só estacionamento?=” (linha 24), confirmada pelo reclamado com a repetição quase que integral de elementos do turno de pergunta da mediadora - “=não é só estaciona[mento.]” (linha 25). Aqui se dá a fragmentação.

Em situações cotidianas, quando reformulamos o mundo, negando a integralidade do predicado de algum objeto para depois dizer a predicação pertinente, isso é feito de uma vez só, com algo do tipo - “então não é X, mas sim Y”. A fragmentação observada objetiva o comprometimento do respondente com aquilo que é dito, pois há implicações de natureza legal em suas respostas. A afirmação vem em seguida, na linha 26 - “é [uma concessionária de vender carro.]”, e quase toda sua extensão proferida em sobreposição com o reclamado, que classifica a informação sendo construída pela mediadora, não como nova, mas sim como velha - “[pode vender carro também isso que eu tô] falando.”.

A segunda operação legal advém como consequência das respostas obtidas e é um ato de avaliação da mediadora, que diz a lei, acompanhado de modalização situada na ordem do dever moral, da norma, do *tem que* - “então tem que emitir nota fiscal dos carros que você vender.” (linha 28). Essa avaliação não é aceita pelo reclamado, que coloca restrições aos produtos para os quais deve emitir nota - “algumas coisas.” (linha 29). Todavia, Ana as questiona, iniciando reparo à sua fala - “por quê algumas?” (linha 30).

O argumento do reclamado reside em eximir-se de responsabilidade - “porque esse carro é de terceiro, isso não é meu.”, (linha 31). A palavra da lei surge novamente, então, na fala da mediadora, mas com maior vigor - “se você vendeu lá dentro do seu: do:: da do da:: sua loja, no seu contrato social, está como vendedor de carro, você vai me desculpar mas você tem que dar uma nota fiscal.” (linhas 34-36).

Neste excerto, notamos um fato bastante curioso em termos de movimento interacional. Adjacente à constatação da ilegalidade vem o movimento de negociação, iniciado pela mediadora - “o quê que nós vamos fazer aí pra resolver isso é :: lucas?” (linha 38). Dada essa constatação, o pedido de tomada de posição ao reclamado configura-se mais como uma ameaça (que veio efetivamente momentos depois, não mostrados aqui - “se a gente for pedir nota fiscal, vai ficar mais enrolado ainda, né?” (Ana, 13:15-16).

O final da seqüência nos mostra mudanças de postura na fala do reclamado, que sinaliza alguma cooperação em relação ao reclamante - “deixa eu ver. oh essa bomba aqui eu pago toda. pronto, pra não ter conversa pra não ter pra não te::r essa bomba (elétrica)” (linhas 39 e 40). Paralelamente, a mediadora invoca o critério da razoabilidade dos gastos, realizando uma contra-proposta - “vão pagar essa nota aqui. não é NEM A METADE do que ele gastou.” (linhas 44 e 45). O movimento encerra-se com o comprometimento do reclamado em pagar os itens da nota - “então me dá um prazo pra eu pagar isso aí, que eu pago.” (linha 55).

Nesse trecho, houve maior presença do corpo normativo do CDC, mas este não foi desacompanhado de normas advindas dos atores em negociação.

Excerto 7 - o final da história: a ata - 20:28-20:04

O final da audiência é de valia para a análise por vermos, oficialmente, os resultados da negociação, que expressam em que medida a norma teve força de atuação sobre os indivíduos ou não. A mediadora 2 dita para a mediadora 1 os termos da ata oficial do encontro, a partir da linha 28:

Onde está a garantia?
Uma abordagem
internacional

69

28 Ana: =faz a ata marta, explicando o que aconteceu. tem algumas
29 coisas, que é desgaste natural do carro, que não cabe a
30 garantia cobrir, mas que:: .. outras coisas estariam dentro
31 da garan[t i a]
32 Pedro: [mas, é igual]
33 Ana: então que::, a proposta seria ele pagar essas duas peças,
34 tá?. e se que ele vai nos dar uma resposta até amanhã cedo,
35 .. de que:: se vai realmente arcar com isso, e que dia que
36 entrega, para gente ver vai encerrar ou não es[s a : :]
37 Pedro: >[é igual]<,
38 é::
39 Ana: esse processo, tá.? e:: vê também com relação a::, a nota
40 fiscal, né.=

O trecho comprova que a garantia total prevista em lei é dosada pelo bom senso, advindo de seres pensantes que se encontram na situação prática de uso da norma, e que a proposta do reclamado, no final das contas, é a de somente pagar por duas peças, mesmo com o peso da lei e a ameaça de fiscalização que pairam sobre seus ombros.

8. Discussão final

Foi objetivo central da análise mostrar como uma questão estritamente legal - a garantia de um carro usado, que poderia ser tratada como uma mera aplicação do código ao caso legal em questão, uma vez que prevista no CDC - tornou-se, necessariamente, objeto de atividade de conversa dos participantes em uma audiência de conciliação na instância de mediação no PROCON.

Vimos especificamente que o entendimento dos participantes sobre os itens que deveriam estar cobertos pela garantia passa por algumas fases. Houve, por um lado, pressões exercidas no comportamento dos indivíduos, advindas da macroestrutura social, representada pelo CDC, segundo o qual, a garantia de um bem durável é total, por noventa dias, e não parcial. Por outro lado, houve também a influência de indivíduos encarnados concretos, atuando no microuniverso social da interação face a face, formulando uns para os outros seus entendimentos do que seria a garantia do veículo usado. Todos os participantes da audiência, sem exceção, acrescentaram elementos da vida cotidiana, advindos de suas práticas e vivências concretas (diretas ou indiretas) na sociedade com compra e venda de carro usado para estabelecerem o que deveria ser a cobertura válida para a garantia do carro usado. Dada a força dos argumentos (a palavra de autoridade do mecânico que examinou o carro, o desgaste natural das peças de um carro usado, e, ainda, o uso do bom senso na cobrança de gastos efetuados com consertos), eles funcionaram também como normas balizadoras do entendimento da garantia, influenciando, portanto, também, o comportamento.

As conseqüências e contribuições que podem advir de um estudo dessa natureza situam-se em três planos, no nosso entender. Em um primeiro plano, o da formulação de pensamento sobre a compreensão da ordem e da estrutura social, fica colocado em xeque o determinismo das macroestruturas sobre as microestruturas. O que os dados claramente mostram é que há um jogo de forças, em que tanto estruturas globais quanto locais estão em atuação na vida concreta das pessoas, sem que haja um “vencedor” nessa luta.

Poder-se-ia contra-argumentar, afirmando-se que a mudança de comportamento do reclamado ocorreu somente a partir da influência da macroestrutura sobre a microestrutura, quando pairou sobre sua cabeça a ameaça de fiscalização por vender o carro sem nota fiscal, o que é ilegal. Porém, esse fato não foi suficiente para resolver a pendência jurídica, que prosseguiu ainda por vários minutos de conversa. Aliás, ao final, o reclamado não se propõe a pagar tudo, conforme mandaria a lei, mas a proposta de acordo centrou-se, sim, no consenso possível de se atingir ali sobre as regras aplicáveis ao caso, onde, então, compareceu fortemente o nível da agentividade local dos participantes. Então, a força da lei não foi o elemento determinante, pelo menos nesse cenário, em que não há um juiz que dá a palavra final.

Assim, emerge da análise de dados a posição de que “é necessário se evitar os dois extremos”, formulada por Erickson (2004, p. 112) e ratificada por nós. Cremos ser mais produtivo o pensamento da relação entre a macro e microecologias como a de dois vetores de forças, que são distintos mas indissociáveis, onde não há direcionalidade determinante, mas uma relação de mútua constitutibilidade. Esta idéia é muito mais compatível com a de um paradoxo, em que se é tanto uma coisa como a outra, ou, nem uma, nem outra. Ou com a idéia de uma *estrutura-em-ação*, realizada a cada lance do jogo, nos turnos de fala em interação.

O segundo plano situa-se no nível metodológico, em que compartilhamos fundamentalmente das idéias de MAGALHÃES & SOUZA (2004), segundo o qual, “o paradigma lingüístico traz a necessidade de enquadrar os processos de ação em relações interativas, como base elementar para compreendermos qual é a arquitetura da intersubjetividade com a qual as estruturas normativas podem coesivamente estabilizar a ordem, ao mesmo tempo que são recursos de ação assimetricamente jogados em campo” (p. 607). Por esse viés, podemos considerar a conversa o cenário onde normas são convocadas, refutadas, atualizadas, enfim, negociadas, criando aquilo que entendemos como o mundo. Fica, então, instaurada “uma posição microssociológica e empirista” (MAGALHAES & SOUZA, 2004, p. 606) para o estudo da ação, que entendemos aqui sempre como situada e encarnada, em situações concretas de uso da linguagem em processos de interação.

O terceiro plano, estreitamente relacionado com os dois anteriores, concerne à interseção dos estudos da linguagem com o universo jurídico. Vê-se claramente que o código por si só não se basta para dizer a lei e fazê-la ser aplicada, seja porque haja nele pontos de obscuridade, seja porque as regras precisam ser instanciadas no plano discursivo-argumentativo interindividual, em que outras normas (complementares ou não) são trazidas à tona. Nessa perspectiva, entra em cena o universo do singular, do caso único. Juridicamente, essa noção seria próxima à de jurisprudência, à “norma aplicável ao caso concreto” (TEIXEIRA, 1981, p. 12). Teríamos, então, um estado de direitos baseados em jurisprudências, e não em leis. Tal proposta (radical) é formulada, por exemplo, em Deleuze (2005).

A noção de jurisprudência capta o sentido de dinamicidade nos processos judiciários. Por isso, faz mais sentido falarmos de códigos como código em uso, tal como se fala em linguagem em uso nas ciências da linguagem,

Onde está a garantia?
Uma abordagem
internacional

em oposição a uma visão estática do código. É necessário que haja seres humanos encarnados que façam uso do código, seguindo-o, refutando-o, criando novas normas, i.e., interpretando-o de alguma forma. O universo, assim, é o do mundo particular, das jurisprudências, e não o da norma geral, válida para tudo e todos.

Por fim, retomando a epígrafe de Foucault colocada no início do artigo e respondendo a pergunta do título - “onde está a garantia?” -, se há uma metáfora espacial para se pensar o que garante o Direito, esse lugar não é o do código, mas sim o do “entre”, do “inter”, que não é nem dentro, nem fora, é ao mesmo tempo dentro e fora, está na dimensão do intersubjetivo, no plano de pessoas encarnadas, lidando com o código em cenários concretos de vida cotidiana. Parece-nos que esse é aí que reside o caminho de uma ética. Nesse sentido, é louvável a iniciativa dos cenários alternativos de justiça, tais como o PROCON.

ABSTRACT

This paper discusses the notion of social order based on conversational data generated in a conciliation hearing at PROCON. Drawing on interactional microdiscourse analysis, this qualitative research study shows how elements of the local micro context influence participants' understanding of the wider social norms applicable to the legal case of the guarantee term for a second-hand car. As the determinism of macrostructures over microstructures is called into question, we propose the notion of structure-in-action to account for the interplay of forces responsible for the production of social order.

Key words: social order; talk-in-interaction; PROCON; microdiscourse analysis.

Notas

- ¹ Email: pcgago@uol.com.br e soniabit@terra.com.br. Esta pesquisa foi realizada com o apoio do CNPq ao projeto - “A mediação em audiências de conciliação no PROCON” (nº4779186/2004-9, coordenado pelo primeiro autor) e ao projeto “Identidade, Linguagem e Interação: a co-construção/negociação de identidades no PROCON” (nº 479607/04-4, coordenado pela segunda autora). Agradecemos a Elizabeth Medeiros Pacheco e Raul Francisco Magalhães pela leitura atenta do texto e pelos comentários, valiosos. As imperfeições e problemas remanescentes são de nossa inteira responsabilidade.
- ² Recomenda-se a leitura de Erickson (2004) para um quadro mais ampliado da discussão e revisão das principais teorias sociológicas ocidentais, impossível de se abordar aqui por limites de espaço.
- ³ Foucault afirma que o Logos é “a certidão de nascimento de toda a razão ocidental” (1990, p. 19).
- ⁴ Está acima do escopo aqui discutir abarcar a discussão entre fenômenos social e natural. Apontamos apenas sua complexidade.
- ⁵ Schegloff (1997) mantém uma diferença entre *prática* e *ação*, segundo a qual uma prática social está a serviço de uma determinada ação social. Por exemplo, na conversa cotidiana, a prática de fazer pergunta com através do sintagma “o quê?” pode estar associada à ação de inserir reparo.
- ⁶ Hilbert (1990) defende a tese de que “a etnometodologia é indiferente à estrutura em qualquer nível assim como a qualquer problema de “conexão”; ela não se orienta, portanto, para a microestrutura e a microsociologia. Ao invés disso, a etnometodologia está voltada para as práticas sociais empíricas, nas quais ambas as macroestruturas e microestruturas e suas interrelações são produzidas, reproduzidas, usadas e gerenciadas” (1990, p. 805, *aspas no original*). Ou seja, para o autor, o debate micro macro não se coloca. No entanto, dispomos de base na literatura para considerarmos a Análise da Conversa Etnometodológica e a Etnometodologia como “formas de microsociologia” (Schegloff, 1987, p. 209), posição mantida neste trabalho, haja vista também a vasta bibliografia a respeito (por exemplo, toda a coleção de Boden & Zimmerman, 1991).
- ⁷ Com este último termo referimo-nos ao trabalho específico de Erickson (2004), citado fortemente ao longo da discussão, que é na verdade considerado um Microetnógrafo da Comunicação.

- ⁸ Schegloff (1997) assume abertamente uma preferência pelo termo *prática* a *processo*, pois este último estaria associado à Psicologia. Para ele, “uma orientação para “práticas discursivas ou interacionais” sublinha o fato que atores/falantes estão *fazendo* coisas, e que atores/recipientes as “processam”, em parte, em referência a o que estas práticas estão sendo usadas para se fazer” (1997, p. 539, aspas e itálicos no original. Todas as traduções neste artigo foram feitas informalmente por nós, para efeitos somente deste trabalho). Temos, no entanto, uma outra leitura, segundo a qual, *processo* diz respeito a algo que se passa no decorrer do tempo, a experiências do plano do tempo, e não necessariamente diz respeito a matizes psicológicas. Assim, não vemos problema com o termo *processo*.
- ⁹ Ver Garfinkel (1967), Garfinkel e Sacks (1972) e Coulon (1995) para um aprofundamento nas questões em Etnometodologia.
- ¹⁰ Ver Erickson (1982) para uma discussão sobre fontes de produção de discurso e relações de adjacência.
- ¹¹ Essa proposta amplia a de Silveira (2001).
- ¹² Ver Gago e Silveira 2006 para algumas funções das perguntas na fala da mediação, dentre elas a de negociar.
- ¹³ É curioso notar que ao reclamado é dada voz antes do reclamante.
- ¹⁴ O pesquisador integra, junto com os autores do artigo, o grupo de pesquisa CNPq “Linguagem e sociedade: questões teóricas e empíricas”, da UFFJ. Os dados apresentados aqui já foram estudados por Magalhães (2004), mas com enfoque na retórica e no desenho dos argumentos.
- ¹⁵ Na primeira, frustrada, a mediadora solicita ao reclamado iniciar a construção de uma proposta, em 06:22 - “[e n ã o v a m o s f a z e r] o: seguinte, (.) é:: Lucas, (1.2) apresenta tua proposta, (.) do que você pode pagar aqui pra ele, depois se- você vai apresen- acrescentar a sua contrapropo-]”. Na segunda, igualmente frustrada, em 07:11, a mediadora pede ao reclamante que inicie o movimento - “<então:: você começa com a sua propo:sta. o quê que cê quer que ele faz?>”.
- ¹⁶ Ver Gago & Silveira (2006) para um estudo comparativo de perguntas e respostas no PROCON e em entrevistas com candidatos políticos.

Onde está a garantia?
Uma abordagem
internacional

Referências bibliográficas

- ATKINSON, J. M. & J. HERITAGE. Introduction. In: _____ (Eds.). *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge, U.K.: Cambridge University Press, 1984.
- BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. *The social construction of reality: a treatise in the sociology of knowledge*. New York: Anchor Books, 1966.
- BODEN, D.; ZIMMERMAN, D. In: *Talk and Social Structure*. Cambridge: Polity Press, 1991.
- COULON, A. *Etnometodologia*. Petrópolis: Vozes, 1995.
- DA MATTA, R. *Carnavais, malandros e heróis*. Rio de Janeiro: Zahar, 1983.
- DELEUZE, G. O Abecedário de Gilles Deleuze. Entrevista em vídeo, por Claire Parnet, 2005.
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y., S. Introduction. In: _____. *The handbook of qualitative research*. New York: Cambridge University Press, 2000.
- ERICKSON, F. Money tree, lasagna bush, salt and pepper: Social construction of topical cohesion in a conversation among Italian-Americans. In D. Tannen (Ed.). *Analysing Discourse: Text and talk*. Washington, DC: Georgetown Univ. Press, 1982. p. 43-70.
- _____. *Talk and Social Theory: Ecologies of Speaking and Listening in Everyday Life*. Cambridge: Polity Press, 2004.
- FOUCAULT, M. *O Pensamento do Exterior*. São Paulo: Princípio, 1990.

73

- GAGO, P. C. A organização seqüencial da conversa. *Calidoscópio*, v. 03, n. 02, p. 61-73, maio/agosto de 2005.
- GAGO, P. C. & SILVEIRA, S. B. Question-answer sequences in conciliation hearings and interviews with political candidates. *Estudios de Sociolingüística*, v. 7, n. 1, 2006.
- GARFINKEL, H. *Studies in ethnomethodology*. Oxford: Blackwell, 1967.
- GARFINKEL, H.; SACKS, H. On formal structures of practical action. In: MCKINNEY, J.; TYRIAKIAN, E. A. (Eds.). *Theoretical sociology*. New York: Appleton-Century-Crafts, 1972.
- GOFFMAN, E. *Encounters*. Indiana: The Bobbs-Merrill Company, Inc., 1961.
- _____. *Interaction Ritual*. New York: Pantheon Books, 1967.
- _____. *Frame Analysis*. New York: Harper Torchbooks, 1974.
- _____. *A Representação do Eu na Vida Cotidiana*. Petrópolis: Vozes, 1975 (1959).
- _____. The Interaction Order. *American Sociological Review*, 48, p. 1-17, 1983.
- _____. A situação negligenciada. In: B. T. RIBEIRO & P. M. GARCEZ (Eds.). *Sociolingüística Interacional: Antropologia, Lingüística e Sociologia em Análise do Discurso*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998 [1964].
- HERITAGE, J. *Garfinkel and ethnomethodology*. Cambridge, UK: Polity Press, 1984.
- HILBERT, R. A. Ethnomethodology and the micro-macro order. *American Sociological Review*, v. 55, p. 794-808, 1990.
- JACOBY, S. & OCHS, E. Co-construction: an introduction. In: JACOBY, S. & OCHS, E. Co-construction (Special Issue). *Research on Language and Social Interaction*, vol. 28 (3), 1995.
- KARAMBAYYA, R. & BRETT, J. M. Managerial Third Parties: Intervention Strategies, Processes and Consequences. In: FOLGER, J. P. & JONES, T. S. *New Directions in Mediation: Communication Research and Perspectives*. Thousand Oaks, C.A.: Sage Publications, 1994.
- LEVINSON, S. A Activity types and Language. *Linguistics* 17, p. 365-99, 1979.
- LINN, R. L.; ERICKSON, F. *Quantitative Methods, Qualitative Methods*. New York: MacMillan, 1986.
- MALEY, Y. From adjudication to mediation: Third party discourse in conflict resolution. *Journal of pragmatics*, 23, p. 93-110, 1995.
- MAGALHÃES, R. F. & SOUSA, D. T. DE. A retórica como modelo analítico da racionalidade instrumental. *Dados, Revista de Ciências Sociais*, v. 47, n. 3, p. 577-614, 2004.
- SACKS, H. SCHEGLOFF, E. & JEFFERSON, G. A Simplest Systematics for the Organization of Turn Taking for Conversation. *Language*, 50 (4), p. 696-735, 1974.

SHEGLOFF, E. A Sequencing in Conversational Openings. *American Anthropologist*, v. 70, p. 1075-1095, 1968.

_____. Between Micro and Macro: Contexts and Other Connections. In: ALEXANDER, J.; GIESSEN, B.; MUNCH, R. & SMELSER, N. (Eds.). *The macro-micro link*. Berkeley, C.A.: University of California Press, 1987. p. 207-234.

_____. Reflections on Talk and Social Structure. In: BODEN, D.; ZIMMERMAN, D. In: *Talk and Social Structure*. Cambridge: Polity Press, 1991.

_____. *Sequence Organization*. Califórnia: manuscrito do autor, 1995.

_____. Practices and Actions; Boundary Cases of Other-Initiated Repair. *Discourse Processes*, v. 23, p. 499-545, 1997.

SCHEGLOFF, E. & SACKS, H. Opening up closings. *Semiotica*, v. 7, p. 289-327, 1973.

SILVEIRA, S. B. Mediation strategies in institutional confrontation setting. *International Conference on "Discourse, Communication and the Enterprise"*, Universidade de Lisboa, Portugal, 2001.

_____; GAGO, P. C. Interação de fala em situação de conflito: papéis interacionais do(a) mediador(a) em uma audiência de conciliação no PROCON. *Revista Intercâmbio*, v. XIV, 2005a.

_____. Trabalhos de face em situações de conflito: a audiência de conciliação do PROCON como atividade de fala. In: GUNNARSON, BRITT-LOUISE & OLIVEIRA, MARIA DO CARMO LEITE DE. *Comunicação e Cultura*. São Paulo: Parábola, 2005b.

TEIXEIRA, S. DE F. A jurisprudência como fonte do direito e o aprimoramento da magistratura. *Revista Brasileira de Direito Processual*, v. 28, p. 107-12-, jul./ago. 1981.

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

WILSON, T. P. Social Structure and Sequential organization of Interaction. In: BODEN, D.; ZIMMERMAN, D. In: *Talk and Social Structure*. Cambridge: Polity Press, 1991.

ZIMMERMAN, D. H. & BODEN, D. Structure-in-action: An Introduction. In: BODEN, D.; ZIMMERMAN, D. In: *Talk and Social Structure*. Cambridge: Polity Press, 1991.

Anexo: convenções de transcrição

[colchetes]	fala sobreposta.
(0.5)	pausa em décimos de segundo.
(.)	micropausa de menos de dois décimos de segundo
=	contigüidade entre a fala de um mesmo falante ou de dois falantes distintos.

Onde está a garantia?
Uma abordagem
internacional

.	descida de entonação.
?	subida de entonação.
,	entonação continua.
? ,	subida de entonação mais forte que a vírgula e menos forte que o ponto de interrogação.
:	alongamento de som.
-	auto-interrupção.
<u>sublinhado</u>	acento ou ênfase de volume.
MAIUSCULA	ênfase acentuada.
º	fala mais baixa imediatamente após o sinal.
ºpalavrasº	trecho falado mais baixo.
palavra:	descida entoacional inflexionada.
palavra:	subida entoacional inflexionada.
↑	subida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos sublinhados.
↓	descida acentuada na entonação, mais forte que os dois pontos precedidos de sublinhado.
>palavras<	fala comprimida ou acelerada.
<palavras>	desaceleração da fala.
<palavras	início acelerado.
hhh	aspirações audíveis.
(h)	aspirações durante a fala.
.hhh	inspiração audível.
(())	comentários do analista.
(palavras)	transcrição duvidosa.
()	transcrição impossível.
th	estalar de língua.