

**CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR REINALDO RAMOS – CESREI
FACULDADE REINALDO RAMOS – FARR
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO**

ANA CLARA DA SILVA

**MEDIAÇÃO DIGITAL: ANÁLISE DOS ASPECTOS POSITIVOS E NEGATIVOS A
LUZ DAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS**

Campina Grande – PB

2018

ANA CLARA DA SILVA

**MEDIAÇÃO DIGITAL: ANÁLISE DOS ASPECTOS POSITIVOS E NEGATIVOS A
LUZ DAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS**

Trabalho Monográfico apresentado à
Coordenação do Curso de Direito da
Faculdade Reinaldo Ramos – FARR,
como requisito parcial para a obtenção do
grau de Bacharel em Direito pela referida
instituição.

Orientador: Prof Rodrigo Araújo Reul

Campina Grande – PB

2018

-
- S586m Silva, Ana Clara da.
Mediação digital: análise dos aspectos positivos e negativos a luz das relações consumeristas / Ana Clara da Silva. – Campina Grande, 2018.
47 f. : il. color.
- Monografia (Graduação em Direito) – Faculdade Reinaldo Ramos-FAAR, Centro de Educação Superior Reinaldo Ramos-CESREI, 2018.
"Orientação: Prof. Me. Rodrigo Araújo Reul".
1. Mediação Digital – Brasil. 2. Celeridade Processual – Direito – Brasil.
3. Conselho Nacional de Justiça. 4. Direitos do Consumidor. I. Reul, Rodrigo Araújo. II. Título.

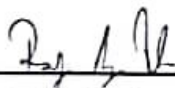
CDU 347.918.1(81)(043)

ANA CLARA DA SILVA

MEDIAÇÃO DIGITAL: ANÁLISE DOS ASPECTOS POSITIVOS E
NEGATIVOS A LUZ DAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS

Aprovada em: 10 de Outubro de 2016.

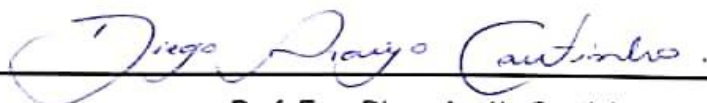
BANCA EXAMINADORA



Prof. Ms. Rodrigo Araújo Reul

Faculdade Reinaldo Ramos FARR/ CESREI

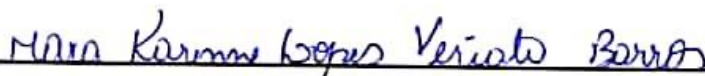
(Orientador)



Prof. Esp. Diego Araújo Coutinho

Faculdade Reinaldo Ramos FARR/ CESREI

(1º Examinador)



Profa. Ms. Mara Karinne Lopes Veriato Barros

Faculdade Reinaldo Ramos FARR/ CESREI

(2º Examinador)

“A convivência nasce do diálogo que celebra nossas diferenças.”

Dalai Lama

AGRADECIMENTOS

Minha gratidão, ao meu mestre orientador Professor Rodrigo Reul, por todo apoio, atenção, respeito, confiança, e amizade, não só no desenvolvimento deste trabalho, mas ao longo destes cinco anos de caminhada, sempre solícito e com um largo sorriso, se fez presente de todas as formas, você é um ser de luz.

A minha mãe, minha amada Eva, que é meu maior alicerce e que por mais que eu venha a não merecer, está sempre comigo, prontamente, me dando todo seu amor e compreensão. Ao meu filho Pedro, que é minha maior riqueza, por quem luto diariamente para me tornar um ser humano melhor. Aos meus familiares em geral, meus mais sinceros agradecimentos.

Aos meus amigos, que estiveram junto comigo desde o início, partilhar com vocês não só as alegrias como os dissabores, foi essencial para a conclusão desta etapa. A minha amiga Beth, que esteve comigo durante todo esse processo árduo, me incentivando, dando todo apoio necessário, sempre me fazendo crer que sim, eu venceria essa etapa, meu muito obrigada. Amigos de fato são anjos!

A professora Juaceli, que mesmo sem se dar conta foi calma em meio à tempestade, por essas e outras eu te quero tanto bem, sua generosidade não tem limites.

E a todos os queridos professores com os quais tive a honra de conviver e aprender durante toda minha formação, cada um de vocês tem grande importância em minha trajetória, muito obrigada.

RESUMO

A pesquisa versa sobre o instituto da mediação, tratando desde o conflito, elemento núcleo que permite que esta venha a ser utilizada, abordando desde seu contexto histórico e sua evolução ao longo dos anos no Brasil, descrevendo seu processo, tratando de sua importância, em uma realidade social a qual já se encontra desestimulada, com relação à celeridade da justiça, traçando seus métodos, apontando os benefícios de fazer-se o uso mais intensificado do referido instituto, de um âmbito geral, bem como, de sua atuação em meio às relações de consumo. Observando os dados do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, no que tange aos meios alternativos de solução de conflitos, através dos CEJUSCs – Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, conhecendo sua atuação e a importância de sua criação e dos êxitos até então realizados. A pesquisa busca explorar o instituto da mediação em suas modalidades, seja a convencional, que se faz presencialmente, como a digital, recém criada e realizada através de um processo simples e informatizado, sendo esta ferramenta disponibilizada em plataforma do CNJ - Conselho Nacional de Justiça, demonstrando como esta pode vir a ser aplicada, quais as demandas que tem sido mais propensas a seu uso e se esta vem demonstrando a eficácia esperada. Promovendo a referida análise, dessas duas vertentes do instituto da mediação, uma singela contribuição para que as demandas sociais conflituosas, sejam tratadas mais ao nível do diálogo, impulsionando assim, um maior número de conflitos solucionados de forma célere, preservando as relações.

Palavras-chave: Conflito. Conselho Nacional de Justiça. Celeridade Processual.

RESUMEN

La investigación versa sobre el instituto de la mediación, tratando desde el conflicto, elemento núcleo que permite que ésta sea utilizada, abordando desde su contexto histórico y su evolución a lo largo de los años en Brasil, describiendo su proceso, tratando de su importancia, en una realidad social a la que ya se encuentra desestimulada, con relación a la celeridad de la justicia, trazando sus métodos, apuntando los beneficios de hacerse el uso más intensificado de dicho instituto, de un ámbito general, así como de su actuación en medio relaciones de consumo. En el caso de los medios alternativos de solución de conflictos, a través de los CEJUSC - Centros Judiciales de Solución de Conflictos y Ciudadanía, conociendo su actuación y la importancia de su creación y de los éxitos hasta entonces realizados. La investigación busca explorar el instituto de la mediación en sus modalidades, sea la convencional, que se hace presencialmente, como la digital, recién creada y realizada a través de un proceso simple e informatizado, siendo esta herramienta puesta a disposición en plataforma del CNJ - Consejo Nacional de Justicia, demostrando cómo ésta puede ser aplicada, cuáles las demandas que han sido más propensas a su uso y si ésta viene demostrando la eficacia esperada. En el marco del diálogo, impulsando así un mayor número de conflictos solucionados de forma rápida, preservando las relaciones, promoviendo el referido análisis, de esas dos vertientes del instituto de la mediación, una sencilla contribución para que las demandas sociales conflictivas, sean tratadas más al nivel del diálogo, impulsando así un mayor número de conflictos solucionados de forma rápida.

Palabras clave: Conflicto. Consejo Nacional de Justicia. Celeridad Procedimental.

SUMÁRIO

Sumário

INTRODUÇÃO	10
CAPÍTULO I	14
1. O CONFLITO E A SUA ORIGEM – BREVES CONSIDERAÇÕES	14
1.1 ANÁLISE CARACTERÍSTICA DOS CONFLITOS.....	15
1.2 A MEDIAÇÃO – CONCEITO E BREVE CONTEXTO HISTÓRICO.....	16
1.2.1 A Mediação no Cenário Brasileiro	18
CAPÍTULO II	20
2. BREVE EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO DIREITO DO CONSUMIDOR NO BRASIL	20
2.1 A MEDIAÇÃO NA ESFERA DOS CONFLITOS DE CONSUMO	20
2.1.2 Conflitos de Consumo e seus Elementos	23
2.2 AS RELAÇÕES DE CONSUMO E O ACESSO A INFORMAÇÃO	24
2.2.1 Avanço dos Meios Alternativos de Solução de Conflitos e os Conflitos de Consumo	26
CAPÍTULO III	28
3. MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: SUAS BENESSES E A FACILITAÇÃO DO ACESSO A JUSTIÇA, ATRAVÉS DOS CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA	28
3.1 MEDIAÇÃO DIGITAL, PROCEDIMENTO E A CELERIDADE NA RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS DE CONSUMO	33
3.1.1 Proteção de dados no âmbito digital e a tratativa dos conflitos de consumos através da Mediação Digital	36
CONCLUSÃO	430
REFERÊNCIAS	43

INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por finalidade, realizar uma abordagem geral da Mediação de conflitos aplicada ao direito do consumidor, bem como, as técnicas utilizadas para tal, abordando desde o seu contexto histórico, ao desenvolver desta ao longo dos anos, analisando seus êxitos com base em dados do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, além de sua aplicação no âmbito digital, analisando a eficácia desta modalidade a luz das relações consumeristas.

É de suma importância, analisar como vem sendo aplicadas as técnicas de resolução de conflitos, bem como, sua contribuição para o desafogamento das vias judiciais convencionais, no que tange às causas de caráter consumerista, atrelados a nova forma de mediar promovida pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, com a Mediação Digital.

Diante da demanda sempre crescente dos litígios, é de um valor inestimável, que se trabalhe cada vez mais a importância de reduzir a judicialização dos conflitos, uma vez que, a celeridade é o foco central do processo civil na atualidade. Toda via, uma vasta fatia da sociedade estaria compreendendo essa necessidade? A cultura do litígio, há tanto entranhada em nosso cotidiano, cederá espaço aos meios de resolução de conflitos, sem que seja trabalhada essa ideia de uma forma mais incisiva? É preciso que haja uma conscientização social massiva, de modo que se entenda que não há malefícios em tratar os conflitos através da mediação, neste caso, o benefício é geral a todos os cidadãos que necessitam ter suas demandas atendidas de modo eficaz, distanciando-se cada vez mais da tão conhecida morosidade judicial.

O tema neste trabalho discutido, busca o que rege nosso código do processo civil, a celeridade processual, precisamente na resolução de conflitos, visto que, é de se encantar um sistema que tem como objetivo reduzir as demandas judiciais significativamente, de modo, a otimizar não só o poder judiciário, como a vida dos cidadãos que compreenderem a importância da desjudicialização e o vasto número de benesses com ela alcançados. A busca pelo estudo da mediação, em especial a digital, tem por escopo analisar a eficácia desta, atrelada as relações de consumo,

demonstrando como a boa-fé e a boa vontade das partes, pode ser decisiva para a satisfação de ambos os envolvidos na lide.

A redução das demandas judiciais menos complexas, através da mediação, traz a efetiva celeridade aos processos e reduz substancialmente o custo processual, e se esta é realizada no âmbito digital, ainda maiores podem ser os ganhos.

Objetiva-se portanto, de forma geral, identificar a eficácia da mediação no âmbito convencional, bem como, a eficácia da mediação digital atrelada aos conflitos de consumo (seus possíveis travamentos, considerando que, quanto maior a resolução das lides relacionadas ao consumo, maiores são benefícios adquiridos pelos consumidores em geral).

Especificamente, pretende-se estudar quais demandas de consumo estariam mais propensas a mediação digital, verificar como as políticas de resolução de conflitos podem ser aplicadas no âmbito digital com maior eficácia, além de analisar dados quantitativos do CNJ com relação aos métodos autocompositivos e o crescimento dos CEJUSCs Brasil.

Metodologia

A pesquisa tem por intento, a análise do instituto da mediação, percorrendo desde o seu contexto histórico, formas de aplicação, finalizando na análise de sua eficácia no âmbito digital, aplicada através da plataforma do CNJ – Conselho Nacional de Justiça, bem como, do CEJUSC – Centro Judiciário de Solução de Conflitos, sendo a referida análise atrelada às relações de consumo de um modo geral.

O método utilizado para a presente pesquisa foi o indutivo, visto que, através da análise dos dados fornecidos pelo CNJ – Conselho Nacional de Justiça, bem como, do CEJUSC – Centro Judiciário de Solução de Conflitos, é possível obter uma ótica mais extensa, visualizar de uma forma muito mais ampla, todas as benesses, existentes ou não, no âmbito das técnicas de solução de conflitos, expondo o que se destina a mediação, permitindo e promovendo as partes envolvidas na lide, seja esta de qualquer natureza ou esfera do direito, o encontro de um denominador comum para sua demanda.

Conforme dispõe Antonio Carlos Gil:

De acordo com o raciocínio indutivo, a generalização não deve ser buscada aprioristicamente, mas constatada a partir da observação de casos concretos suficientemente confirmadores desta realidade (GIL, 2008, p.29).

De natureza básica a pesquisa busca com a exposição dos dados do CNJ – Conselho Nacional de Justiça e dos CEJUSC - Centro Judiciário de Solução de Conflitos, difundir o instituto pesquisado, promovendo maior conhecimento deste.

A respeito da natureza básica da pesquisa leciona Cleber Cristiano Prodanov: “Objetiva gerar conhecimentos novos úteis para o avanço da ciência sem aplicação prática prevista. Envolve verdade e interesses universais” (PRODANOV, 2013, p. 51).

Quanto a abordagem a pesquisa é qualitativa, visto que conforme dispõe Cleber Cristiano Prodanov: “O ambiente natural é a fonte direta para a coleta de dados e o pesquisador o instrumento-chave” (PRODANOV, 2013, p. 70).

Objetiva-se portanto, de forma explicativa, demonstrar através dos dados já mencionados, o grau de eficácia do método Mediação seja ele no âmbito digital ou mesmo convencional, além de discutir como estas podem vir a ser melhor difundidos em meio a sociedade, permitindo que através do conhecimento da técnica, cada indivíduo possa tomar consciente, qual decisão eleger para solução de sua lide.

Quanto ao caráter explicativo da pesquisa Antonio Carlos Gil dispõe: “São aquelas pesquisas que tem como preocupação central identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos” (GIL, 2008, p.28).

Em si tratando dos procedimentos técnicos, estes serão meramente documentais conferindo a pesquisa um caráter mais confiável, podendo esta ser reelaborada em conformidade com os seus objetivos, sendo aberta a consulta mais ampla de materiais e fontes,

Assim, leciona Cleber Cristiano Prodanov: “A pesquisa documental baseia-se em materiais que não receberam ainda um tratamento analítico ou que podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa” (PRODANOV, 2013, p. 55).

Desde modo, com base nos dados fornecidos pelo CNJ – Conselho Nacional de Justiça e pelo CEJUSC - Centro Judiciário de Solução de Conflitos, aliando-se ao estudo de diversos artigos que tratam sobre o tema, considerando-se que trata-se de uma temática demasiado importante, a pesquisa busca cooperar para que a mediação como meio de solução de conflitos seja melhor difundida e mais associada a celeridade, evitando assim as demandas litigiosas.

CAPÍTULO I

1. O CONFLITO E A SUA ORIGEM – BREVES CONSIDERAÇÕES

Convém destacar que, para falar de mediação, há que obrigatoriamente falar em conflito. E o que se entende por conflito?

Conflito, que origina-se do latim *conflictus*, tem por significado, o choque, a divergência entre pessoas ou ideias, é incompatibilidade, desavença. Desde a existência do homem, o conflito se faz presente e isso independe de sua religião, grau de instrução, evolução histórica, nível social, posto que, é natural do ser humano e da sociedade em geral, o confronto de ideias, culturas, ademais de ser habitual a contraposição entre os indivíduos acerca de situações, fatos, opiniões etc. A existência do conflito é inevitável, uma vez que, cada indivíduo e/ou grupo social, possui suas próprias perspectivas sobre um determinado tema e estas nem sempre vão ao encontro dos demais. Dá-se portanto, o impasse. E este embate entre os indivíduos, necessita ser administrado para que mantenha-se a relação entre estes e estabeleça-se a harmonia.

O conflito ou a controvérsia, na esfera da mediação, nada mais é que o choque de interesses de uma ou mais pessoas, ou grupos sociais, podendo partir de diversos campos: ideias, desencontros, dificuldades de caráter econômico, dentre outros. O conflito é o ponto específico onde as relações pessoais ou sociais como um todo, encontram uma barreira, ou seja, entram em desacordo sobre determinado assunto ou problemática.

São nítidas as razões para que se estabeleça um conflito: Há interesses que vão de encontro aos interesses de outro polo da relação. Mais nítidos são os motivos para a permanência do conflito, uma vez que, é natural dos seres humanos, vislumbrarem apenas seus motivos e seus próprios interesses, não analisando as razões e os interesses do lado contrário, ou seja, é mais que habitual, insistir na obtenção de nossas satisfações avaliando as causas apenas à nossa maneira, é inerente às relações humanas, uma vez que o conflito gera entre os envolvidos a ideia de que, por haver uma “disputa”, necessariamente um dos lados sairá vencedor e o outro por sua vez perdedor, e esse pensamento transforma o dissenso em algo ainda mais difícil de solucionar, visto que, além da problemática que abarca

a questão, os envolvidos ainda que não se dêem conta, acabam por competir entre si.

Conforme reitera Carlos Eduardo de Vasconcelos:

Portanto, o conflito ou dissenso é fenômeno inerente às relações humanas. É fruto de percepções e posições divergentes quanto a fatos e condutas que envolvem expectativas, valores ou interesses comuns (VASONCELOS, 2008, p.19).

Assim sendo, devido ao caráter humanizado das relações, o conflito torna-se situação inevitável, contudo precisa ser visto por uma ótica mais positiva, um vez que discutir diferenças de forma harmônica é indispensável a manutenção sadia das relações.

1.1 ANÁLISE CARACTERÍSTICA DOS CONFLITOS

Os conflitos possuem diversas características, e há que se encarar o conflito muito mais como um meio de evolução social, que propriamente como um vilão detentor de uma problemática insolúvel. Visto que, discutir de forma ponderada situações adversas, pode trazer soluções que favoreçam de forma bilateral os envolvidos na lide.

Os conflitos tem demasiadas características, sejam estas positivas ou negativas, para tanto, o se faz importante, é o posicionamento adotado em relação a este, conforme destacam, Jose Luis Bolzan de Moraes e Fabiana Marion Spengler:

Em resumo, o conflito é inevitável e salutar (especialmente se queremos chamar a sociedade na qual se insere de democrática), o importante é encontrar meios autônomos de manejá-lo fugindo da ideia de que seja um fenômeno patológico e encarando-o como um fato, um evento fisiológico importante, positivo ou negativo conforme os valores inseridos no contexto social analisado. Uma sociedade sem conflitos é estática ((MORAIS e SPENGLER, 2012, p. 47)

Ainda sobre as características do conflito, Jose Luis Bolzan de Moraes e Fabiana Marion Spengler, reiteram:

Nestes termos, conflito e desacordo são partes integrantes das relações sociais e não necessariamente sinais de instabilidade e rompimento. Invariavelmente, o conflito traz mudanças, estimulando inovações. Lewis Coser, inclusive, aponta o conflito como um dos meios de manutenção da coesão do grupo no qual ele explode. As situações conflituosas demonstram, desse modo, uma forma de interação intensa, unindo os integrantes do grupo com mais frequência que a ordem social normal, sem traços de conflitualidade (MORAIS e SPENGLER, 2012, p. 53)

E para lidar com as controvérsias inevitáveis da sociedade, sejam estas da esfera privada ou social, que envolva toda uma comunidade em si, ou apenas dois indivíduos isoladamente, é necessário que se busque num primeiro momento, o entendimento, a fim de vislumbrar uma solução favorável e satisfatória a todos. E isso é possível lograr, como numa primeira instância, através do instituto da mediação, uma vez que, mediar é promover entendimento, é permitir que as partes litigantes encontrem por seus próprios méritos a solução para a situação demandada, permitindo inclusive a continuidade da relação entre estas.

Cabe destacar que conceituar o Conflito, sobretudo, é abrir um leque demasiado amplo, posto que, este pode identificar-se desde uma relação entre dois indivíduos, podendo alargar-se até mesmo ao choque entre interesses pertencentes a políticas institucionais de mercado e aqueles que integram as políticas públicas.

1.2 A MEDIAÇÃO – CONCEITO E BREVE CONTEXTO HISTÓRICO

A mediação, do latim “*mediare*”, tem por significado, dividir, intervir, mediar - é um meio alternativo de resolução de conflitos há muito utilizado, observado inclusive há milhares de anos, em várias culturas, sociedades, religiões, nações, sejam estes cristãos, judeus, budistas, indígenas, etc.

É um procedimento tão antigo quanto à existência da maioria dos povos, visto que a vida em sociedade nunca foi algo tão simples, a interação social foi, é, e

sempre será um desafio para a humanidade, devido ao caráter antagônico dos interesses de cada indivíduo. Há relatos da aplicação da mediação até mesmo antes de Cristo, o que não é de se admirar, visto que, sua principal finalidade é identificar as razões do conflito e promover o entendimento entre as partes, de modo a preservar a relação existente entre os conflitantes. Logo, se há relações humanas, há conflitos, uma vez que, este dá-se por meio de vínculos controvérsios, isso torna o conflito um requisito para que o processo de mediação seja instaurado, pois, não há que se falar em mediação sem a existência de controvérsia entre partes litigantes. Sabemos que mesmo diante do cenário conflituoso, o que se busca de modo geral é a harmonização das relações humanas, ainda que a cultura enraizada seja a de atacar para se defender, sem considerar que o diálogo pode ser tão eficaz, a ponto de evitar a contenda e os desgastes provenientes desta, favorecendo por fim, na manutenção da relação em desavença.

A história da mediação já pode ser observada desde a antiga China, onde se buscava prioritariamente harmonizar não só o equilíbrio do mundo, como o equilíbrio dos homens, visto que, para o povo Chinês, as relações humanas mantinham-se no topo das prioridades. Boa parte desse pensamento, incorporou-se a cultura chinesa, devido a influência de Confúcio, que viveu entre 551 a.C e 479 a.C, 72 anos aproximadamente e foi um filósofo e pensador chinês, que pregava com a sua filosofia a justiça moral, a justiça social, bem como, harmonia das relações entre as pessoas, sejam estas, membros familiares ou mesmo a própria sociedade em sua totalidade. No ocidente a mediação passou a ser presente, na segunda metade do século XX, principalmente na Europa e nos Estados Unidos, sendo esta, meio de busca efetivo para pacificação social.

Entende-se por mediação, meio alternativo para solucionar controvérsias, de forma pacífica, identificando o motivo causador da lide, estimulando o diálogo e mantendo-se a estabilidade das relações.

A mediação, além de promover a pacificação social, traz consigo outras tantas benesses, conforme ressalta Ângela Hara Buonomo Mendonça:

Dentre os principais benefícios deste recurso, destaca-se a rapidez e efetividade de seus resultados, a redução do desgaste emocional e do custo financeiro, a garantia da privacidade e do sigilo, a facilitação da comunicação e promoção de ambientes cooperativos, a

transformação das relações e a melhoria dos relacionamentos (MENDONÇA, 2003, p.34).

As transformações através dos tempos avançam conforme as necessidades sociais, posto que, a evolução humana, faz com que surjam novos interesses, novas perspectivas sociais, ideias e ideais sociais, afastando algumas das controvérsias existentes, toda via, gerando outras tantas que carecem ser trabalhadas, o que nos transporta há tempos menos remotos, partindo para a análise da mediação de conflitos através da ótica brasileira.

1.2.1 A Mediação no Cenário Brasileiro

Com o advento da Constituição Federal de 1988, redemocratizar o país foi inevitável e indispensável. Logo, passou-se a exigir muito mais do poder judiciário, o que provocou um aumento significativo das demandas judiciais, posto que, a população passou a exercer de forma mais intensa sua cidadania, sendo cada vez mais perceptível à população, seu direito a pleitear a solução de suas causas.

A nova carta magna trouxe consigo, avanços significativos e a vigente ótica do poder judiciário por parte dos cidadãos, culminou com uma imensa demanda judicial, favorecida pela democratização do acesso a justiça.

A mediação por sua vez, começa a ganhar espaço nesse cenário, por tratar-se de um mecanismo pelo qual um terceiro, que necessariamente precisa ser imparcial e independente, faz ponte entre os interesses das partes litigantes, sem impor a estes uma solução, permitindo-os decidir de comum acordo qual a melhor tratativa para seu conflito.

A partir de 1996, com a lei da Arbitragem (9.307/96), pode-se observar um número expressivo de câmaras arbitrais, que tinham especialidade em mediação. Ainda assim, não havia um marco legal que regulasse a mediação de conflitos especificamente, ainda que outras leis previssem a mediação como possibilidade de solução de controvérsias. Importa observar que a mediação por si só, passou a receber destaque legislativo com o Projeto de Lei nº 4.827/98, que propunha

regulamentar o referido instituto, dando-lhe definição, além de enumerar e dispor sobre o método. Antes mesmo de sua aprovação no senado, uma vez que já havia sido aprovado na Câmara de Deputados em 2002, foi de encontro com o IBDP - Instituto Brasileiro de Direito Processual, visto que, este havia constituído comissão com finalidade de compor um anteprojeto de Lei sobre a mediação no processo civil, tendo o texto sido apresentado ao Governo Federal. Eis que, diante destas duas propostas, o Ministério da Justiça convocou os envolvidos, que encabeçavam ambos os projetos, além de outras organizações envolvidas com o tema, de modo que através dessas diligências, se elaborou um texto em consonância com os projetos apresentados.

Toda via, este ainda não fora o fim da corrida para transformar a mediação em lei, uma vez que, apenas com a resolução 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, que por sua vez, instituiu no Brasil a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos de interesses, foi possível fomentar os meios consensuais de resolução de litígios, incluindo-se a mediação. A referida resolução agrega-se a Lei de Mediação – 13/140 de 26 de junho de 2015 e ao Código Processo Civil – 13.105 de 16 de Março de 2015.

Norteadas de forma principiológica, a Lei da Mediação – 13/140, de 26 de junho de 2015, dispõe em seu artigo 2º que:

Art. 2º A mediação será orientada pelos seguintes princípios: I - imparcialidade do mediador; II - isonomia entre as partes; III - oralidade; IV - informalidade; V - autonomia da vontade das partes; VI - busca do consenso; VII - confidencialidade; VIII - boa-fé. (BRASIL, 2015).

Os meios consensuais de resolução de litígios e a lei da mediação, aliados, são responsáveis pelo aprimoramento das regras pertinentes às soluções propícias dos litígios, através de meios consensuais, convertendo-se no principal alicerce do sistema nacional, em si tratando de resolução de disputas.

CAPÍTULO II

2. BREVE EVOLUÇÃO HISTÓRICA DO DIREITO DO CONSUMIDOR NO BRASIL

Após o direito do consumidor ser declarado como um direito fundamental do homem, a ONU – Assembléia Geral das Nações Unidas, instituiu o dia 15 de março de 1985, como sendo o Dia Mundial do Consumidor. Toda via, já se tinha por parte do Brasil desde a década de 40, um cuidado com o acolhimento dos direitos relacionados ao consumo, uma vez que, já vigorava o Decreto Lei 869 de 1938, que já tratava em seu texto dos crimes cometidos contra a economia popular. Com o advento da Carta Magna de 1988, institui-se também o princípio da ordem econômica e o direito de concorrência. O referido princípio encontra-se previsto na Constituição Federal de 1988 em seu artigo 170, inciso IV e seu texto dispõe: “A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: IV - livre concorrência” (CF, 1988).

Toda via, fora apenas no ano de 1990 que o Código de Defesa do Consumidor teve sua edição, entrando em vigor através da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e conforme previsão do seu artigo 1º, estabelecendo normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, com base nas previsões constitucionais.

2.1 A MEDIAÇÃO NA ESFERA DOS CONFLITOS DE CONSUMO

A mediação de conflitos na esfera das demandas de consumo, assume indiscutível relevância, posto que, conforme dados divulgados pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, os conflitos de consumo, figuram na vértice das causas judicializadas.

Inegavelmente, os sujeitos que integram uma relação de consumo, ocupam posições dessemelhantes, voltando-se a atenção para o consumidor, que figura no polo mais vulnerável da relação, no que tange a sua falta de conhecimentos

inerentes ao seu direito, uma vez que adquire um determinado produto ou serviço. Em contrapartida, observa-se a figura do fornecedor, detentor de conhecimento específico e técnico quanto aos seus direitos e obrigações, atuando na maioria dos casos de modo a sujeitar consumidor, que se depara com um problema, a largos e contínuos desgastes, suscitando-lhes a vivenciar momentos de desconforto, ansiedade e estresse, quando buscam apenas atendimento para suas demandas.

O direito do Consumidor, busca a princípio, proteger as relações de consumo, de modo que estas estabeleçam-se de forma harmônica e ordenada, sendo este norteado por princípios constitucionais, buscando a efetiva garantia da justiça social, uma vez que consumidor e fornecedor não figuram na relação de consumo com paridade de armas.

Neste sentido, Fabiano Del Masso dispõe:

Apenas com a organização do direito dos consumidores é que se pode equilibrar o poder nas relações de consumo, pois na relação direta entre o fornecedor e o consumidor quase sempre aquele tem maiores condições de realizá-la considerando somente as suas necessidades, o direito do consumidor ao reconhecer sua hipossuficiência do destinatário final, visa equilibrar a relação jurídica (DELL MASSO, 2012, p.69).

Com uma sociedade cada vez mais estimulada ao consumo e com a facilitação promovida pela tecnologia, através da internet, por meio de redes sociais, sites de vendas dos mais variados, e inimagináveis produtos e serviços disponíveis, as relações de consumo atingiram e continuam a atingir proporções cada vez maiores. A visão social no que se refere a uma vida de qualidade, está diretamente atrelada ao poder de consumir, logo, quanto mais o indivíduo consome, mais se sente inserido ao meio social em que vive.

Assim sendo, quanto maior o consumo, maiores são as relações estabelecidas entre consumidor e fornecedor, toda via, sabe-se que nem sempre é possível que essa relação tenha início, meio e fim, ou até mesmo que siga em continuidade, sem que algumas situações conflitantes ocorram, sejam estas de quaisquer natureza, visto que, são muitos os contratemplos e adversidades que podem vir a estabelecer o desentendimento em uma relação de consumo, que vão

desde ao atraso na entrega de um produto e/ou serviço, até mesmo a compra de um produto que apresenta vício oculto de difícil constatação.

E é neste cenário, que se pode observar a mediação como uma saída eficaz, que atende a necessidade das partes, sem que para isso seja necessário buscar solução para demanda estabelecida, através das vias judiciais convencionais, uma vez que, estas vias já encontram-se há muito congestionadas. A mediação é um caminho que busca e promove uma solução a curto prazo, alcançando a satisfação dos envolvidos e principalmente evitando a judicialização do conflito por meio desta solucionada, seja este do mais simples, ao mais complexo.

Diversas são as normas principiológicas presentes na Lei 8.078/90, dispersas por diversos artigos desta, que vão desde o incentivo aos fornecedores, para que disponibilizem mecanismos de solução de controvérsias aos consumidores, até busca por harmonizar as relações entre os envolvidos na relação conflituosa. Dentre as quais pode-se destacar o artigo 4º:

A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995). I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor: a) por iniciativa direta; b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas; c) pela presença do Estado no mercado de consumo; d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho. III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores; IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo; V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo; VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores; VII - racionalização e

melhoria dos serviços públicos; VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo. (Lei 8.078, 1990)

Cabe portanto, observar todas as normas principiológicas previstas na Política Nacional das Relações de Consumo, uma vez que, seu intento está direcionado a atender as necessidades dos consumidores acatando e resguardando seus interesses.

2.1.2 Conflitos de Consumo e seus Elementos

Em um primeiro momento, importa destacar os elementos indispensáveis para que se estabeleça uma relação de consumo. São eles: Consumidor, que assume o polo ativo da relação e o fornecedor que assume o polo passivo. Ambos, caracterizam-se como elementos subjetivos da relação, uma vez que, os elementos objetivos são os produtos e/ou serviços, que figuram como sendo núcleo da relação.

O Código de Defesa do Consumidor, instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, em seu artigo 2º, parágrafo único preceitua:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo (CDC, 1990).

Assim como, também conceitua em seu artigo 3º, quem pode ser considerado fornecedor:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (CDC, 1990).

Deste modo, fornecedor e consumidor assumem papel de protagonistas em torno de uma relação de consumo, estando como núcleo desta, o produto e/ou serviço adquiridos.

Para que esta relação funcione de forma harmoniosa, é preciso que ambos os polos atuem respeitando direitos e deveres, de acordo com as normas estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor, além do próprio Código Civil e das normas principiológicas constitucionais como um todo.

A Constituição Federal do Brasil, conforme seu artigo 5º, inciso XXXII, determina nos seguintes termos:

Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor. (CF, 1988).

Para tanto, a importância do consumidor deve ser considerada não só por ter previsão e defesa legal, mas principalmente por sua representatividade no cenário econômico.

2.2 AS RELAÇÕES DE CONSUMO E O ACESSO A INFORMAÇÃO

Atentar-se aos dispositivos de lei que regem as relações consumeristas, promove tanto ao consumidor quanto ao fornecedor, a segurança necessária para que ambos figurem em seus papéis sem sofrer danos ou prejuízos. Toda via, essa ainda não é uma cultura tão disseminada quanto deveria.

É comum, que os sujeitos só busquem se enterar de seus direitos e deveres quando se deparam com uma situação que lhes põe a prova. Em si tratando de direito do consumidor, ainda é muito freqüente a falsa ideia de que “o cliente tem sempre razão”. E esse equívoco, em sua maioria ocorre por falta interesse na busca de informação, informação esta que por muitas vezes só é efetivamente buscada quando a necessidade se apresenta.

A informação encontra-se disponível, em todo e qualquer estabelecimento comercial que forneça produtos e/ou serviços, um vez que, com o advento da Lei 12.291 de 20 de Julho de 2010, tornou-se obrigatória a manutenção e exposição de exemplar do Código de Defesa do Consumidor, em local fácil e acessível, conforme dita seu artigo 1º: “São os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços obrigados a manter, em local visível e de fácil acesso ao público, 1 (um) exemplar do Código de Defesa do Consumidor” (CDC, 2010).

Contudo, diante de um cenário, de comércio eletrônico de produtos e/ou serviços cada vez extenso e em constante crescimento, resta claro, a omissão da referida lei, no que tange a obrigatoriedade dessa disponibilização do CDC – Código de Defesa do Consumidor nas plataformas online de comércio, ainda que tal omissão, não provoque prejuízos quando da proteção dos direitos dessa categoria, posto que, aplicam-se as normas do Código de Defesa do Consumidor, por analogia, ao mesmo tempo que tal regulamentação ainda tramita na forma do Projeto de Lei do Senado (PLS) 487/2013, que prevê a reforma no código comercial.

Há de se considerar, que a medida em que, os conflitos de consumo surgem e tem a devida tratativa, segundo determinam os dispositivos legais, as relações dessa natureza se fortalecem e os maiores beneficiados são os próprios consumidores, porto que, que munidos da certeza de ter sua proteção efetivada, sentem-se seguros para estabelecer novas relações, inclusive com o mesmo fornecedor com o qual tenham tido algum desacordo, restando assim, no fortalecimento da aplicabilidade das leis.

O Código de defesa do Consumidor em seu artigo 6º, defende os direitos básicos do consumidor, destacando-se os incisos II, III, IV, no que compete ao caráter informativo e educacional do consumidor:

São direitos básicos do consumidor: **II** - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações; **III** - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; **IV** - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços (CDC, 1990).

Resta claro, o direito garantido em lei a todos os consumidores no que compete a obrigação do fornecedor de presta o máximo de informações possíveis, quando aos produtos e/ou serviços que disponibilizam no mercado.

2.2.1 Avanço dos Meios Alternativos de Solução de Conflitos e os Conflitos de Consumo

Vigente há mais de duas décadas, o CDC – Código de Defesa do Consumidor é dispositivo importante no trato de relações de consumo controversas, posto que, consumidores e fornecedores, na grande maioria dos casos, não conseguem chegar a um denominador comum, o que resulta no consumidor direcionar-se a buscar o Estado, através dos Procons - Programa de Proteção e Defesa do Consumidor e dos Juizados Especiais, com intuito de que estes intervenham em suas causas.

Não obstante a existência do CDC – Código de Defesa do Consumidor e as medidas neste dispostas, a judicialização dos conflitos de consumo ainda assume a liderança, não sendo sequer considerada pelas partes, na maioria dos casos, a tratar suas controvérsias de forma administrativa, uma vez que, persiste a cultura de que é preferível o embate ao diálogo.

Ainda que o panorama em maior evidência não seja o da resolução pacífica dos conflitos, e sim o da judicialização, vê-se em contrapartida que os meios consensuais, vem sendo cada vez mais utilizados, posto que, a morosidade da justiça aliada ao excesso de trâmites processuais e ao elevado custo destes, tem despertado o interesse pelos métodos consensuais, uma vez que são mais céleres, promovendo uma maior satisfação e a diminuição considerável do desgastes causado pelas vias convencionais.

Cabe destacar a importância da Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, que trata sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, uma vez que esta prevê em seu texto, diversos dispositivos que tem por objetivo manter a harmonia das relações e

promover a solução pacífica dos litígios, inclusive estabelecendo parcerias com instituições públicas e privadas.

Conforme acima mencionado, o capítulo I em seus artigos 1º, 2º e 3º da referida resolução, dispõe:

Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13). Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe, nos termos do art. 334 do Novo Código de Processo Civil combinado com o art. 27 da Lei de Mediação, antes da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão. (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16); Art. 2º Na implementação da Política Judiciária Nacional, com vista à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social, serão observados: (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13) I– centralização das estruturas judiciárias; II– adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores; III– acompanhamento estatístico específico; Art. 3º O CNJ auxiliará os tribunais na organização dos serviços mencionados no art. 1º, podendo ser firmadas parcerias com entidades públicas e privadas, em especial quanto à capacitação de mediadores e conciliadores, seu credenciamento, nos termos do art. 167, § 3º, do Novo Código de Processo Civil, e à realização de mediações e conciliações, na forma do art. 334, dessa lei.(Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16) (CNJ, 125/2010).

Além de resoluções como a acima citada e do próprio CDC - Código de Defesa do Consumidor, o Estado ainda conta com Cejuscs – Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, para auxiliá-lo na solução de demandas sem que seja necessária a judicilização direta dos conflitos. Os Cesjuscs foram criados com o objetivo de promover a solução dos conflitos sem que estes tornem-se uma ação propriamente dita e são obrigatórios desde 2010, através da já mencionada Resolução 120/2010.

CAPÍTULO III

3. MEDIAÇÃO DE CONFLITOS: SUAS BENESSES E A FACILITAÇÃO DO ACESSO A JUSTIÇA, ATRAVÉS DOS CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA

A mediação de conflitos é instrumento poderoso em qualquer se seja a demanda apresentada, uma vez que, por tratar-se um modelo onde um terceiro, denominado mediador, através de uma conversa que negocia entendimento entre as partes, buscando de forma imperativamente imparcial favorecer e estruturar a comunicação entre estas, auxiliando-as a compreender as questões que geraram o conflito, bem como, quais são os reais interesses que estão em pauta, permitindo-lhes, por si próprios restabelecer o diálogo, encontrando soluções consensuais e adequadas, de modo que ambos sejam beneficiados, conforme prevê o Código do Processo Civil em seu artigo 165, em seu parágrafo 3º:

O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos (CPC, 2015).

O uso da mediação como meio consensual de resolução de litígios é por demasiado positivo, posto que, são inúmeros os fatores que qualificam o método como sendo benéfico, em virtude de através deste, poder-se solucionar a demanda apresentada com auxílio de um terceiro, que tem como princípios primordiais buscar o consenso impedindo a contenda entre as partes, respeitando a autonomia de suas vontades, sem que a estas sejam impostas soluções coercitivas, demonstrando para os envolvidos o quão é importante que estes se comuniquem, mantendo-lhes informados e cientes sobre seus direitos e opções legais, assegurando-lhes a confidencialidade, caracterizando os procedimentos realizados como céleres e justos, regidos pela transparência, o diálogo e retidão.

A celeridade do procedimento fica por conta da análise da causa que gerou o conflito, que por muitas vezes, a depender do caso concreto, deixa de ser o que as partes passaram a discutir, pois se estas já saíram da esfera do diálogo, por vezes,

assumem a contenda e acabam por desviar o foco do real motivo que as colocou em polos distintos. Com auxílio do mediador, detecta-se a origem do conflito, estabelece-se a comunicação consensual, evitando-se longos e custosos processos judiciais, permitindo aos envolvidos agilidade na solução da demanda apresentada e satisfação mútua.

Há que se destacar a atuação dos Cejuscs no auxílio à resolução das demandas, posto que, estes abrangem imperativamente três esferas, quais sejam: pré-processual, processual e a de cidadania, devendo estruturar-se em sua formação por juiz coordenador, juiz adjunto ocasionalmente, aos quais se incube a função de fiscalizar e administrar as três esferas mencionadas, no que tange inclusive a atuação dos mediadores e também conciliadores, sendo estes capacitados nos métodos consensuais de solução de conflitos, para que deste modo possam selecionar e direcionar adequadamente as demandas recebidas.

Assim prevê a resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ:

Art. 10. Cada unidade dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania deverá obrigatoriamente abranger setor de solução de conflitos pré-processual, de solução de conflitos processual e de cidadania (CNJ, 125/2010).

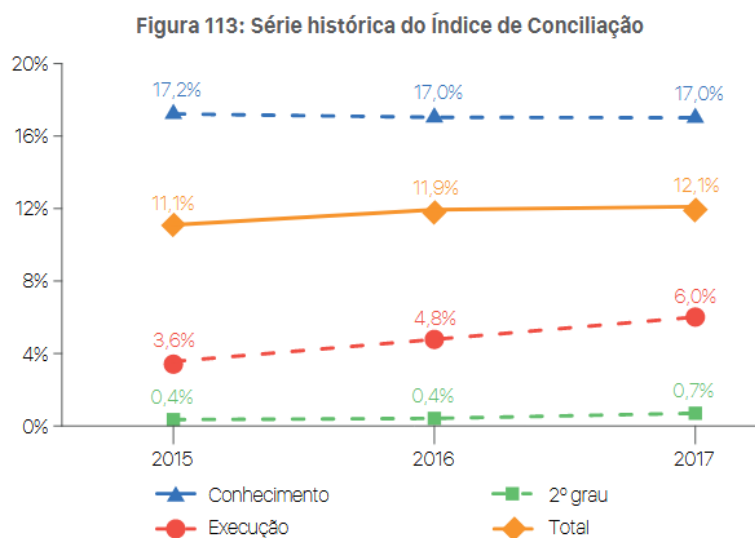
[...]

Art. 9º Os Centros contarão com 1 (um) juiz coordenador e, se necessário, com 1 (um) adjunto, aos quais caberão a sua administração e a homologação de acordos, bem como a supervisão do serviço de conciliadores e mediadores. Salvo disposição diversa em regramento local, os magistrados da Justiça Estadual e da Justiça Federal serão designados pelo Presidente de cada tribunal dentre aqueles que realizaram treinamento segundo o modelo estabelecido pelo CNJ, conforme Anexo I desta Resolução (CNJ, 125/2010).

Os Cejuscs são responsáveis por realizar as sessões de conciliação e mediação e desde a obrigatoriedade de sua criação, ocorrida em 2010, os números vem sendo satisfatórios, toda via, ainda podem evoluir significativamente, posto que, o números de Cejuscs criados a nível de Justiça Estadual de 2014 para 2015, quase duplicaram, de 362 para 654, respectivamente. O que denota um maior acesso a justiça por parte não só dos menos favorecidos, bem como, uma maior resolução de demandas menos complexas, evitando-se a judicialização.

O CNJ – Conselho Nacional de Justiça, não disponibiliza em seus relatórios, números isolados de cada método alternativo de solução de conflitos, para que tenhamos uma noção de sua evolução mais detalhada. Toda via, em panorama geral disponibilizado no relatório do Justiça em Números, podemos observar que os meios alternativos de solução de conflitos vem obtendo cada vez mais êxitos ano, após ano, em todas as esferas da justiça, logrando um saldo extremamente positivo, no que tange a resolução dos conflitos, sendo os métodos autocompositivos de grande importância na redução da litigiosidade.

O que pode ser observado no gráfico abaixo, do relatório do Justiça em Números de 2018, vejamos:

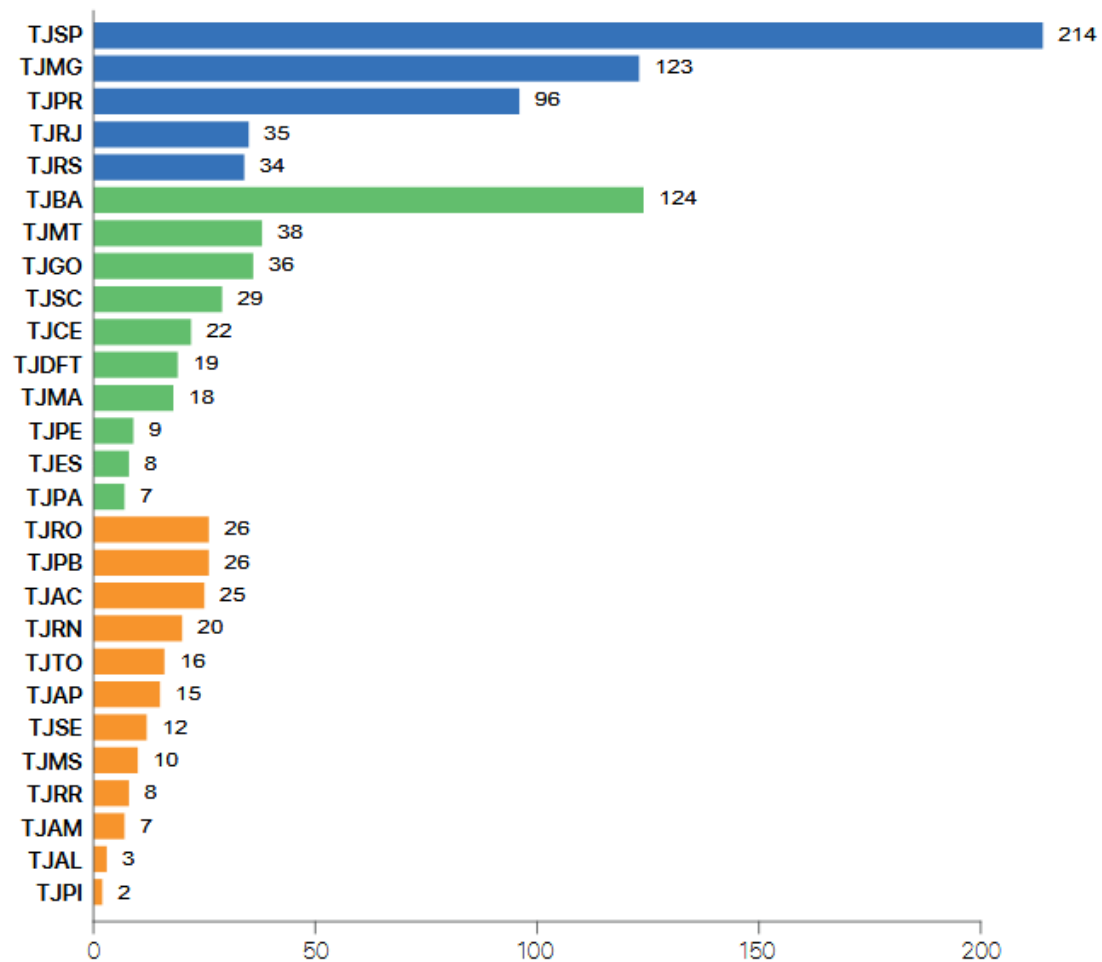


Fonte: (Conselho Nacional de Justiça, 2018, p. 137)

O avanço na criação dos Cejuscs em todo o país, reflete no percentual de demandas solucionadas através de meios autocompositivos, um vez que, em 2017 o número de unidades chegou a 982.

Vejamos, no gráfico abaixo, o número de Cejuscs em cada tribunal de justiça, conforme relatório do Justiça em Números 2018, ano base 2017:

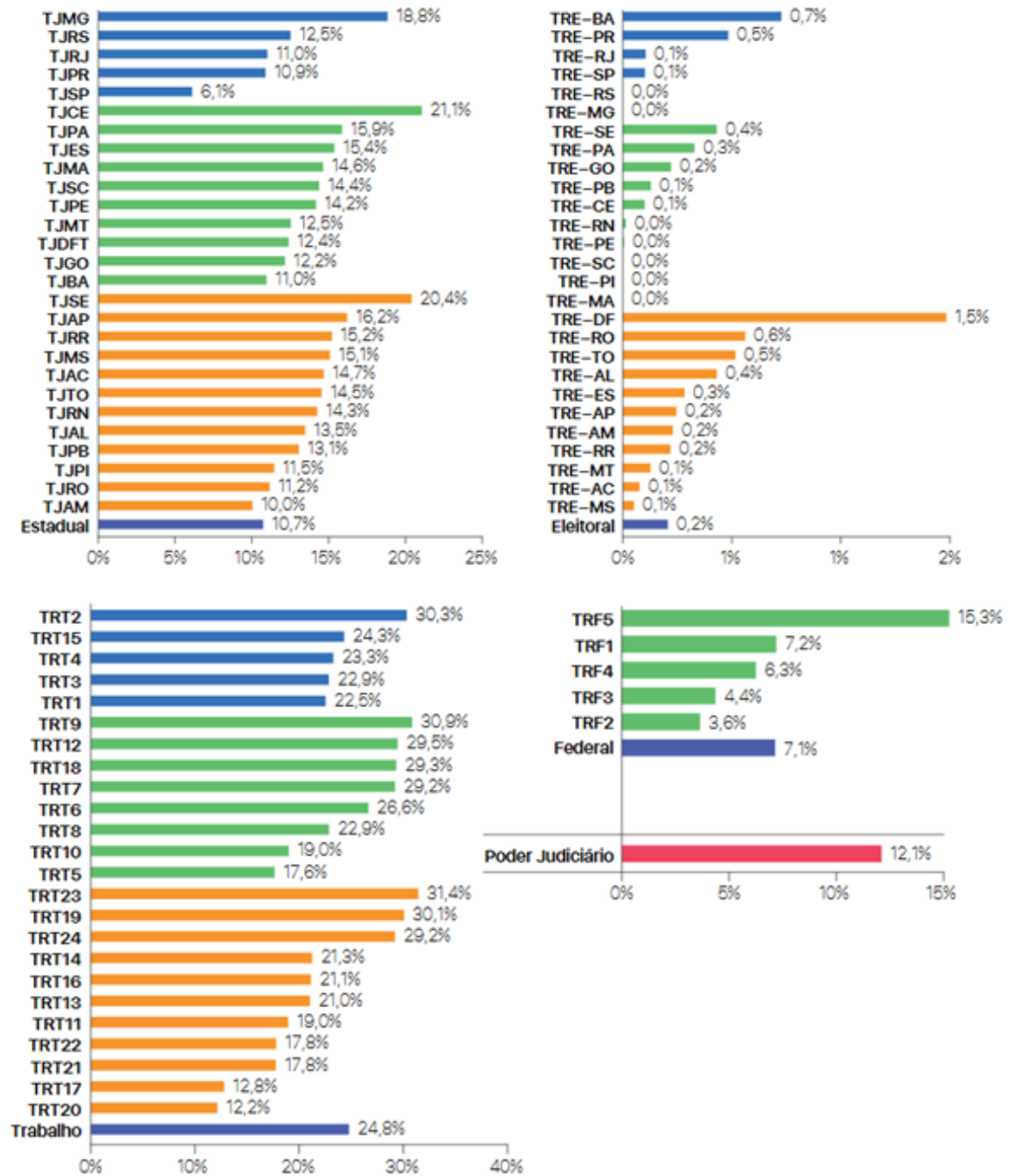
Figura 1: Centros Judiciários de Solução de Conflitos na Justiça Estadual, por tribunal, em 2017.



Fonte: (Conselho Nacional de Justiça, 2018, p. 138).

O gráfico a seguir demonstra o percentual de demandas atendidas por meio de métodos autocompositivos, por tribunal, sendo sentenças homologatórias de acordo proferidas, comparadas ao total de sentenças e decisões terminativas, vejamos:

Figura 2: Índice de conciliação, por tribunal em 2017



Fonte: (Conselho Nacional de Justiça, 2018, p. 138).

Há que se destacar, o grande potencial de crescimento dos métodos autocompositivos de solução de conflitos, sendo estes grandes aliados da sociedade, que tanto clama por mais agilidade na solução de suas lides.

3.1 MEDIAÇÃO DIGITAL, PROCEDIMENTO E A CELERIDADE NA RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS DE CONSUMO

Com intuito de favorecer ainda mais a resolução de demandas por meios consensuais, o Conselho Nacional de Justiça – CNJ tomou a iniciativa de criar uma plataforma para a realização de mediação ou conciliação por meio digital. Instituída pela Emenda 2, de 08 de março de 2016, o texto modifica e agrega artigos e os anexos I e III da resolução 125, de 29 de novembro de 2010 que trata da Política Nacional de Conciliação.

Com o objetivo de alinhar-se as solicitações cada vez mais crescentes, pelos meios consensuais de resolução de conflitos, a referida emenda prevê a criação do sistema que permita a realização de acordos a distância, vejamos:

Art. 6º, X. Criar Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância para atuação pré-processual de conflitos e, havendo adesão formal de cada Tribunal de Justiça e Tribunal Regional Federal, para atuação em demandas em curso, nos termos do art. 334, § 7º, do Novo Código de Processo Civil e do art. 46 da Lei de Mediação (CNJ, 125/2010, redação dada pela Emenda 2 de 08 de março de 2016).

A disponibilidade desse sistema, permite a elaboração de acordos entre as partes autonomamente, de forma gratuita e sem complexidade, facilitando a comunicação e o entendimento entre os interessados em resolver seus conflitos. O método é simples e pode ser iniciado pelo próprio cidadão que tenha uma demanda e queira sua resolvê-la.

Vê-se, portanto, a mediação digital sob um novo aspecto de acesso jurisdicional, uma vez que, essa nova ferramenta corrobora o que prevê nosso código de processo civil, a busca pela celeridade e a desjudicialização dos conflitos, evitando-os, por meio de uma solução harmônica, dialogada e consensual, mantendo-se as diferenças em equilíbrio e restabelecendo ou até mesmo preservando o diálogo e a relação entre as partes.

O intuito é otimizar ainda mais o instituto da mediação permitindo-lhe maior eficácia em solucionar as demandas cada vez mais crescentes. Através da plataforma o interessado, cidadão ou empresa, munido apenas de um equipamento eletrônico com acesso à internet, realizam um processo simples de cadastro que lhe gera login e senha, para que seja registrada a demanda, a seguir o sistema ofertará um prazo de 15 (quinze) dias para que haja a manifestação dos usuários, não sendo impedida que estas ocorram antes de encerrar-se o referido prazo. Também é permitido o contato através de troca de mensagens, toda via, como o intento da Mediação Digital é o incentivo a manutenção da paz, fundada na comunicação edificante e proveitosa, o teor das mensagens não poderá ser agressivo, ameaçador ou inimizoso, posto que, é reconhecida pelo sistema quaisquer mensagens que atentem ao diálogo pacífico.

Caso haja interesse, poderá o cidadão solicitar que seu acordo seja homologado por um juiz, conferindo-lhe força de decisão, desde que o juiz entenda que os termos do acordo consideram o ordenamento jurídico, atribuindo ao acordo a valia de sentença judicial, estabelecendo caráter de título executivo judicial.

Ainda para o caso de acordos que não sejam submetidos a ação judicial, não havendo a homologação do juiz, este poderá estipular que os envolvidos se façam presentes em audiência convencional, presencial, sendo as partes informadas através de e-mail, do local, horário e data da audiência.

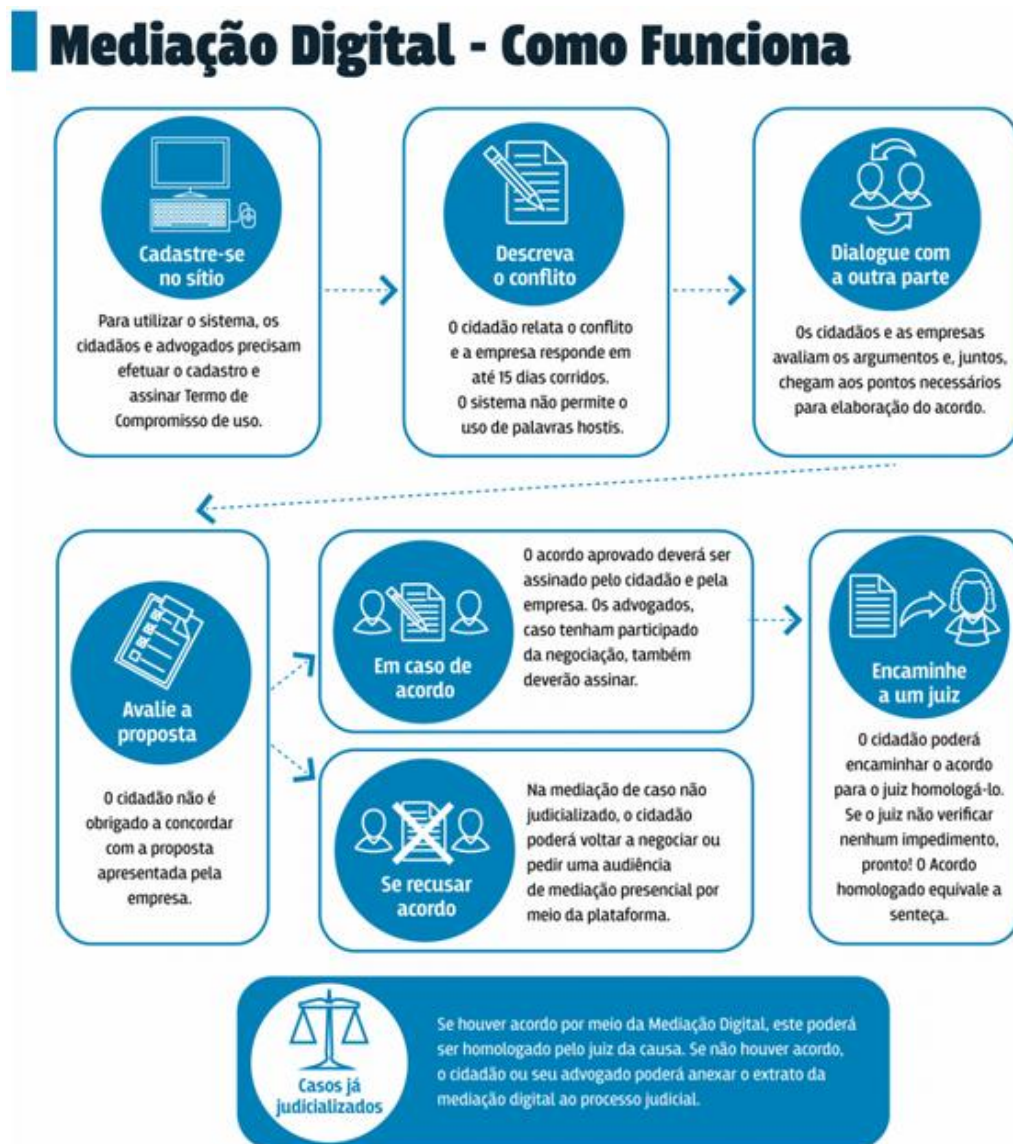
Quanto à possibilidade de um dos polos da demanda descumprir o acordo firmado, tenha sido este homologado ou não, é conferido a parte prejudicada pelo descumprimento, o direito de ingressar com ação judicial com objetivo de executar os termos acordados.

Ademais, convém destacar, que para utilização do sistema de mediação digital, não se faz necessária a assistência de um advogado, excetuando-se os casos em que a reivindicação pretendida já seja objeto de processo em trâmite na justiça. Todo processo pode ser acompanhado pela plataforma, que disponibiliza acesso para que o usuário consulte o andamento de sua mediação, sendo inclusive disponibilizada a impressão do acordo homologado pelo juiz.

Ressalta-se ainda, que caso as partes envolvidas não logrem chegar a um acordo por meio da plataforma, será marcada nova mediação, desta vez presencial, devendo esta ser realizada em um Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – Cejusc.

Vejamos quadro explicativo de todo processo da Mediação Digital:

Figura 3: Funcionamento da Mediação Digital



Fonte: Conselho Nacional de Justiça. Arte: CNJ 2018

O favorecimento do diálogo e do entendimento entre as partes da demanda, que estejam distantes de alguma forma, como em territórios distintos, é uma das

benesses primordiais da ferramenta, servindo como exemplo, um contrato celebrado entre um indivíduo e uma empresa.

Destaca-se, que o uso da plataforma de mediação digital, está mais direcionada às relações financeiras e de consumo, para tanto, em 18 de dezembro de 2017, foi firmado entre o CNJ – Conselho Nacional de Justiça, o Banco Central do Brasil e a Febraban – Federação Brasileira dos Bancos, um acordo de cooperação técnica para compartilhamento de informações, com o compromisso mútuo entre estes de promover e incentivar a conciliação/mediação online não só nas causas processuais em andamento, bem como, nas demandas pré-processuais. O intuito principal é refrear as demandas que versam sobre as relações entre consumidores e as diversas instituições financeiras, prevendo não só aperfeiçoar, como também estimular a utilização da plataforma de mediação digital do Conselho Nacional de Justiça – CNJ. Considerando-se o grande número de ações envolvendo conflitos entre consumidores e instituições bancárias, estando estas inclusive ocupando sempre as primeiras posições dos volumes processuais, a ferramenta do CNJ é uma grande aliada na resolução mais ágil e menos burocrática desse tipo de demanda, uma vez que, são comuns as queixas dos consumidores quanto às taxas abusivas dos bancos, cobranças indevidas, falhas em operações financeiras, emissões de cartões de crédito não solicitados, débitos automáticos indevidos ou em duplicidade, situações estas que o consumidor encontra muita dificuldade em solucionar diretamente em sua agência bancária, logo a possibilidade de ter sua causa intermediada por um órgão como o CNJ – Conselho Nacional de Justiça, com a cooperação da instituição a qual se estabeleceu o conflito, promove ao consumidor e também a instituição financeira a segurança necessária para que as demandas de natureza simples não se transformem em longas disputas judiciais.

3.1.1 Proteção de dados no âmbito digital e a tratativa dos conflitos de consumos através da Mediação Digital

Sabe-se que com os avanços tecnológicos cada vez mais crescentes, um território que vem tendo a cada dia mais atenção por parte das autoridades e do Estado como um todo, é a Internet. Diversos são os crimes dos quais se toma conhecimento, praticados nesse território, justo por ser um ambiente integralmente

virtual. Das mais variadas e inimagináveis formas, quaisquer um de nós cidadãos que não tem conhecimento e formação técnica na área da informática, poderá vir a ser vítima da exposição ou roubo de nossos dados pessoais, para serem utilizados sem autorização e em práticas ilegais.

Com o Marco Civil da Internet, estipulado pela Lei 12.965 de 23 de abril de 2014, ficaram estabelecidos os fundamentos, direitos, obrigações, bem como, à proteção por meio de garantias do uso da internet no Brasil, que vão desde os direitos e garantias dos usuários, passando pela proteção aos registros, dados pessoais e comunicações privadas, até a atuação do poder público. Em suas disposições preliminares, a referida lei prevê:

Art. 1º Esta Lei estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil e determina as diretrizes para atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios em relação à matéria. Art. 2º A disciplina do uso da internet no Brasil tem como fundamento o respeito à liberdade de expressão, bem como: I - o reconhecimento da escala mundial da rede; II - os direitos humanos, o desenvolvimento da personalidade e o exercício da cidadania em meios digitais; III - a pluralidade e a diversidade; IV - a abertura e a colaboração; V - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e VI - a finalidade social da rede (BRASIL, LEI 12.965/14).

Mesmo com a entrada em vigor do marco civil da internet, ainda foi necessária uma regulamentação mais específica no que tange a proteção de dados pessoais, posto que estes ultrapassam a esfera setorial do marco civil. Diante deste cenário e de recorrentes situações de invasão de privacidade, foi criada a Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018, que trata sobre a proteção de dados pessoais e que entrará em vigor em 18 (dezoito) meses contados a partir de sua publicação.

Ainda que esteja em período de vacância, tempo concedido para as empresas, sejam elas públicas ou privadas, se adequarem a normatização disposta na referida lei, posto que, são largas as suas imposições, esta trás importantes dispositivos no combate ao uso indiscriminado de dados pessoais para fins econômicos, vejamos:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural (BRASIL, LEI 13.709/2018).

A observância a proteção de dados é deveras importante, visto que, os avanços tecnológicos são cada vez mais irrefreáveis, e é imperativo que se tenha um ordenamento jurídico que acompanhe estas evoluções a fim de proteger as relações virtuais entre consumidores e empresas, já que o acesso as negociações para obtenção de produtos e/ou serviços está cada vez mais facilitada, ou seja, com apenas alguns cliques, se estabelecem relações de consumo de quaisquer natureza.

A lei de proteção de dados baseia-se nos seguintes fundamentos positivados em seu artigo 2º, quais sejam:

Art. 2º A disciplina da proteção de dados pessoais tem como fundamentos: I - o respeito à privacidade; II - a autodeterminação informativa; III - a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião; IV - a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem; V - o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação; VI - a livre iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor; e VII - os direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais (BRASIL, LEI 13.709/2018).

Convém destacar, alguns aspectos sobre sua aplicabilidade, que está diretamente relacionada a qualquer operação de tratamento, conforme prevê o artigo 3º da Lei de Proteção de Dados:

Art. 3º Esta Lei aplica-se a qualquer operação de tratamento realizada por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, independentemente do meio, do país de sua sede ou do país onde estejam localizados os dados, desde que: I - a operação de tratamento seja realizada no território nacional; II - a atividade de tratamento tenha por objetivo a oferta ou o fornecimento de bens ou serviços ou o tratamento de dados de indivíduos localizados no território nacional; III - os dados pessoais objeto do tratamento tenham sido coletados no território nacional. § 1º Consideram-se coletados no território nacional os dados pessoais cujo titular nele se encontre no momento da coleta. § 2º Excetua-se do disposto no inciso I deste artigo o tratamento de dados previsto no inciso IV do caput do art. 4º desta Lei (BRASIL, LEI 13.709/2018).

Conforme disposto no artigo acima mencionado, há exceções a sua aplicabilidade, conforme prevê o artigo 4º da referida Lei, vejamos:

Art. 4º Esta Lei não se aplica ao tratamento de dados pessoais: I - realizado por pessoa natural para fins exclusivamente particulares e não econômicos; II - realizado para fins exclusivamente: a) jornalístico e artísticos; ou b) acadêmicos, aplicando-se a esta hipótese os arts. 7º e 11 desta Lei; III -

realizado para fins exclusivos de: a) segurança pública; b) defesa nacional; c) segurança do Estado; ou d) atividades de investigação e repressão de infrações penais; ou IV - provenientes de fora do território nacional e que não sejam objeto de comunicação, uso compartilhado de dados com agentes de tratamento brasileiros ou objeto de transferência internacional de dados com outro país que não o de proveniência, desde que o país de proveniência proporcione grau de proteção de dados pessoais adequado ao previsto nesta Lei. § 1º O tratamento de dados pessoais previsto no inciso III será regido por legislação específica, que deverá prever medidas proporcionais e estritamente necessárias ao atendimento do interesse público, observados o devido processo legal, os princípios gerais de proteção e os direitos do titular previstos nesta Lei. § 2º É vedado o tratamento dos dados a que se refere o inciso III do caput deste artigo por pessoa de direito privado, exceto em procedimentos sob tutela de pessoa jurídica de direito público, que serão objeto de informe específico à autoridade nacional e que deverão observar a limitação imposta no § 4º deste artigo. § 3º A autoridade nacional emitirá opiniões técnicas ou recomendações referentes às exceções previstas no inciso III do caput deste artigo e deverá solicitar aos responsáveis relatórios de impacto à proteção de dados pessoais. § 4º Em nenhum caso a totalidade dos dados pessoais de banco de dados de que trata o inciso III do caput deste artigo poderá ser tratada por pessoa de direito privado (BRASIL, LEI 13.709/2018).

Ressalta-se que a referida lei tem impacto em diversas áreas, devido a sua aplicabilidade abarcar inúmeras empresas dos mais variados meios de atuação, tais como, as instituições financeiras, de pagamentos eletrônicos, empresas de aplicativos, startups, empresas de tecnologia, marketing, além de redes sociais e diversos outros mecanismos de busca. Toda via, a presente Lei garantirá a partir de sua vigência que os dados coletados, tenham a devida tratativa, sendo aplicado ao seu armazenamento e utilização o que fora acordado no momento de seu fornecimento e exaço, promovendo assim, um satisfatório desenvolvimento de caráter tecnológico e econômico, além de crucial segurança jurídica e respeito a privacidade.

Toda via, o avanço tecnológico já mencionado neste trabalho e as facilidades de consumo, por meio da rede mundial de computadores, associada à larga oferta de produtos e/ou serviços através de sites e plataformas de comércio, permitiu ampliar significativamente o acesso dos consumidores a itens e serviços aos quais estes em muitos casos tinham dificuldade de adquirir, por motivos de não haver disponibilidade no comércio local. Toda via, todos estes benefícios, trouxeram consigo uma nova realidade, uma vez que, o consumo através de plataformas digitais, exclui o contato presencial, a comunicação não é a mesma, não se pode

dialogar de imediato, causando dificuldades em se estabelecer uma relação de harmonia diante de um conflito aparente, posto que, inclusive as centrais de atendimentos e chats das instituições financeiras, bancos em geral, lojas diversas, empresas dos mais variados ramos de atuação, trazem atualmente um atendimento prévio completamente eletrônico, onde o consumidor necessita passar por várias etapas tratando de seu problema de uma forma integralmente virtual, apenas conseguindo um contato direto com um atendente, após um longo tempo de espera, que por muitas vezes lhe causa grande desgaste e perda de tempo. Considerando-se ainda, que muitas dessas demandas não são tratadas e resolvidas, causando um grande descontentamento e insatisfação, o que trouxe uma maior propulsão aos litígios de consumo.

Para tanto, a disponibilidade da plataforma de mediação digital por parte do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, é uma alternativa de sanar-se tais conflitos sem que seja necessária propor uma ação judicial, devido a praticidade da ferramenta, a facilitação de seu uso e a proposta célere que esta apresenta, tendo como objetivo facilitar o acesso a justiça no que tange a solução dos conflitos de uma perspectiva o mais abrangente possível, posto que, como o próprio slogan do Conselho Nacional de Justiça – CNJ profere, é “A JUSTIÇA A UM CLIQUE”.

São inúmeras as vantagens apontadas para o uso desta modalidade de mediação, quais sejam: o sigilo e a privacidade, não só do conflito a ser mediado, como dos dados pessoais/empresariais de ambos os polos envolvidos; a facilidade e agilidade na comunicação; o ganho de tempo; a agilidade tão almejada; a não necessidade de deslocamento; uma maior probabilidade de consenso; além de uma diminuição mais que considerável do esgotamento emocional, convertendo-se em um processo célere, eficiente e de razoável duração, conforme norteiam a Constituição Federal e o Código do Processo Civil.

Por tratar-se de uma ferramenta relativamente recente, atualmente, o sistema de Mediação Digital do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, está suspenso temporariamente para o recebimento de novas demandas, uma vez que está passando por reformulações com intuito de aprimorar a ferramenta nos quesitos de eficiência e segurança, toda via, as demandas registradas até 18 de novembro de 2018, serão processadas e concluídas.

CONCLUSÃO

Conclui-se com o estudo apresentado, que em primeira instância os conflitos de quaisquer natureza sempre serão objeto de análise, uma vez que, são inerentes as relações humanas, sendo estes, se vistos por uma ótica positiva, indispensáveis para a evolução da sociedade como um todo, posto que, discutindo as divergências que se apresentam no nosso cotidiano de forma harmônica e se desfazendo da hostilidade, podemos promover um convívio social prospero e a preservação das relações.

Com a regulamentação legal da Mediação, prevista em nosso atual Código Civil e com o incentivo trazido pelo dispositivo, no que tange a abrangência dos métodos consensuais de solução de disputas, sendo estes utilizados inclusive através de meios digitais, promoveu-se por mais essa vertente o acesso a justiça, a duração razoável do processo e a celeridade.

Para tanto é imperativo que se avance cada dia mais em políticas públicas que não apenas estimulem a busca de meios consensuais para sanar conflitos, mas que também disseminem massivamente na sociedade em geral, que não é intima do mundo jurídico o que são estes métodos, os benefícios obtidos com estes e como podem ser utilizados, além de que o conflito não precisa necessariamente estar em meio a alguém que vai ganhar e a alguém que vai perder, e sim que, dando-se a este a devida tratativa todos saem vencedores. Bem como, também estimular as empresas e instituições financeiras com as quais se estabelece relações de consumo, a adotarem as práticas consensuais de solução de conflitos e a serem adeptas da Mediação Digital.

É inegável que ainda há muito no que se avançar, embora cada índice positivo seja motivo de celebração, as demandas de consumo também avançam em uma velocidade feroz, tal qual avança a tecnologia, ter para tanto um sistema de solução de disputas digital que evite a judicialização de conflitos de menor complexidade, favorece não só ao desafogamento do judiciário, como a sociedade já tão incrédula quanto à efetivação da justiça.

Há muito caminho a percorrer, porém, cada demanda de consumo solucionada por meio da mediação digital, traz consigo a possibilidade de manter-se o vínculo entre demandante e demandado, visto que, a percepção da boa-fé e da boa vontade em sanar os conflitos reflete em renovação da relação, promovendo por a satisfação mútua.

A mediação na esfera digital, promovida pelo Conselho nacional de Justiça – CNJ, ainda é um instrumento em desenvolvimento, inclusive passando atualmente por reformulações, toda via, tem grande potencial para ser uma das maiores aliadas na resolução das demandas de natureza consumerista. Que esse avanço se transforme em realidade.

REFERÊNCIAS

Academia Mol. Mediação Online. **Negociação e mediação: o acordo digital para resolução de conflitos.** Disponível em: <https://www2.mediacaonline.com/negociacao-e-mediacao-o-acordo-digital/> - Acesso em: 29/11/18.

Andrade, Paula. CNJ – Conselho Nacional de Justiça. **Concluída 1ª etapa da nova plataforma de mediação digital do CNJ.** Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/86263-cnj-conclui-1-etapa-da-nova-plataforma-de-mediacao-digital> - Acesso em: 29/11/18

BRASIL. Banco Central do Brasil. **BC, CNJ e Febraban firmam acordo para facilitar resolução de conflitos entre cidadãos e instituições financeiras.** Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pt-br/#!/c/noticias/194> - Acesso em: 29/11/18.

BRASIL. **Casa Civil.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2007-2010/2010/Lei/L12291.htm - Acesso em: 29/10/18.

BRASIL. **Casa Civil.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm#art65 – Acesso em: 29/11/18.

BRASIL. CNJ – Conselho Nacional de Justiça. **Mediação Digital.** Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/forum-da-saude/audiencia-publica/542-conteudo-eventos/conciliacao/86377-mediacao-digital> - Acesso em: 26/11/18

BRASIL. CNJ – Conselho Nacional de Justiça. **Perguntas Frequentes.** Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao/perguntas-frequentes/85618-o-que-e-mediacao> - Acesso em: 16/11/18.

BRASIL. CNJ – Conselho Nacional de Justiça. **Relatório Justiça em números traz índices de conciliação.** Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/83676-relatorio-justica-em-numeros-traz-indice-de-conciliacao-pela-1-vez> - Acesso em: 26/11/18

BRASIL. CNJ – Conselho Nacional de Justiça. **Resolução 125/2010**. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_125_29112010_11032016162839.pdf. Acesso em: 05/11/18.

BRASIL. CNJ – Conselho Nacional de Justiça. **Resolução 125/2010**. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/Resolucao_n_125-GP.pdf - Acesso em: 26/11/18

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor** - Lei 8078/90 | Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Jusbrasil. Disponível em: <https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/codigo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90>. Acesso em: 30/10/18.

BRASIL. **Lei da Mediação** – 13/140, de 26 de junho de 2015. Disponível em: **Casa Civil**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm - Acesso em: 27/10/18.

BRASIL. **Senado Federal**. Atividade Legislativa. Disponível em: https://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/con1988_15.12.2016/art_5.asp - Acesso em: 29/10/18

BRASIL. **Senado Federal**. Atividade Legislativa. Disponível em: <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/115437> - Acesso: 29/10/18.

Cardoso, Milena Cornelheiro. **A importância da mediação no Judiciário brasileiro**. Migalhas. Disponível em: <http://www.migalhas.com.br/dePeso/6,MI127488,11049-A+importancia+da+mediacao+no+Judiciario+brasileiro> – Acesso em: 16/11/18.

DEL MASSO, Fabiano. **Direito Econômico Esquematizado**. 1ed-São Paulo: Editora Método, 2012.

Dizer direito. **Comentários à Lei 13.140/2015 (Lei da Mediação)**. Disponível em:

Fernandes, Lídia. **A mediação nas relações de consumo**. FACEMA. Disponível em <http://www.fecema.org.br/arquivos/1907> - Acesso em: 21/08/18

Ferraz, Adriano; Paulinelli, Gustavo. Migalhas. Lei geral de proteção de dados é aprovada no Brasil. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI286215,51045-Lei+geral+de+protecao+de+dados+e+aprovada+no+Brasil> – Acesso em: 29/11/18.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**, 6. Ed., São Paulo - SP, Atlas, 2008.

<https://www.dizerodireito.com.br/2015/06/comentarios-lei-131402015-lei-da.html> - Acesso em: 29/11/18

Jr, Ricardo Duarte. **Os princípios na ordem econômica da Constituição Federal de 1988.** JUS. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/51897/os-principios-na-ordem-economica-da-constituicao-federal-de-1988/2>. Acesso em: 30/10/18.

Justiça potiguar fomenta mediação digital em relações de consumo. CNJ – Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/noticias/judiciario/84728-justica-potiguar-fomenta-mediacao-digital-em-relacoes-de-consumo>. Acesso em: 21/08/18.

Leal, Willian; Dutenkefer, Vinícius. **Direito do consumidor: a evolução tecnológica e seus desafios.** Migalhas. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI276641,41046-Direito+do+Consumidor+a+evolucao+tecnologia+e+seus+desafios>. Acesso em: 30/10/18.

Marques, Karin Maria Montenegro. **Atualidade sobre a mediação de conflitos no Brasil em 2015.** Jus.com.br. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/46520/atualidade-sobre-a-mediacao-de-conflitos-no-brasil-em-2015> - Acesso em: 27/09/18

Martins Guilherme. **A mediação e os conflitos de consumo (Parte 1).** Atualização CDC. Disponível em: www.atualizaocdc.com/2016/12/mediacao-conflitos-consumo.html. Acesso em: 31/10/18.

Mediação Digital, a Justiça a um clique. CNJ – Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/forum-da-saude/audiencia->

[publica/542-conteudo-eventos/conciliacao/86377-mediacao-digital](#) - Acesso em: 21/08/18

MENDONÇA, Ângela Hara Buonomo. **Introdução aos métodos extrajudiciais de solução de controvérsias MESC'S**. 2. Ed. Brasília: CACB/ SEBRAE/ BID, 2004

Miranda, Maria Bernadete. **Características do conflito e mediação nas empresas. Estado de Direito**. Disponível em: <http://estadodedireito.com.br/caracteristicas-conflito-e-mediacao-nas-empresas/> - Acesso em: 27/10/18

MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e Arbitragem: alternativa à jurisdição!** 3. ed. rev. e atual. com o Projeto de Lei do novo CPC brasileiro (PL 166/2010), Resolução 125/2010 do CNJ. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2012.

Oliveira, Thifani Ribeiro Vasconcelos de. **Um estudo sobre mediação como forma autocompositiva de resolução dos conflitos na sistemática processual trazida pelo novo Código de Processo Civil**. Jus.com.br. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/45220/um-estudo-sobre-mediacao-como-forma-autocompositiva-de-resolucao-dos-conflitos-na-sistematica-processual-trazida-pelo-novo-codigo-de-processo-civil>. Acesso em: 26/09/18.

Otoni, Luciana. CNJ – Conselho Nacional de Justiça. **CNJ avança na formulação da Mediação Digital 2.0**. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/86632-cnj-avanca-na-formulacao-da-mediacao-digital-2-0> - Acesso em: 29/11/18

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico** [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013

Salomão, Luis Felipe. **Mediação e arbitragem são saída para congestionamento processual**. Consultor Jurídico. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2016-jun-19/salomao-mediacao-arbitragem-sao-saida-alta-litigiosidade> - Acesso em: 24/10/18

Scorsin, Ericson Meister. Migalhas. **Lei brasileira de proteção de dados pessoais: análise de seu impacto para os titulares de dados pessoais, empresas responsáveis pelo tratamento de dados pessoais e setor público.** Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI286453,21048-Lei+brasileira+de+protecao+de+dados+pessoais+analise+de+seu+impacto>. Acesso em: 29/11/18.

Tipologia do conflito: do nascimento a classificação do conceito. Investidura Portal Jurídico. Disponível em: <http://investidura.com.br/biblioteca-juridica/artigos/processocivil/313777-tipologia-do-conflito-do-nascimento-a-classificacao-do-conceito> - Acesso em: 21/08/18

Tomko, Sarah Sereoiska. **Elementos da relação de consumo.** Boletim Jurídico. Disponível em: <https://www.boletimjuridico.com.br/doutrina/artigo/3998/elementos-relacao-consumo> - Acesso em: 24/10/18

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas.** São Paulo: Método, 2008.