



DEPARTAMENTO DE DIREITO
MESTRADO EM DIREITO
ESPECIALIDADE EM CIÊNCIAS JURÍDICAS
UNIVERSIDADE AUTÓNOMA DE LISBOA
“LUÍS DE CAMÕES”

**A MEDIAÇÃO ELETRÔNICA COMO INSTRUMENTO EFICAZ DE
RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

Dissertação para a obtenção do grau de Mestre em Direito.

Autora: Ana Flávia Velloso Borges Pereira Macedo

Orientador: Professor Doutor Ruben Bahamonde Delgado

Número da candidata: 30002083

Agosto de 2022

Lisboa

AGRADECIMENTOS

Ao meu Deus, a quem devo tudo. À minha família, meus filhos Francisco, Erick Filho e Walquiria, minha mãe Walquiria e meu esposo Erick, pelo amor, compreensão e pelo apoio nos dias mais difíceis durante esta jornada. Ao meu orientador, o Professor Ruben Bahamonde, pelos ensinamentos e incentivo para realizar o trabalho.

RESUMO

A presente dissertação adota enquanto objeto de estudo a mediação eletrônica no contexto normativos brasileiro e português. Quanto à estrutura, o trabalho será naturalmente desenvolvido em etapas. Inicialmente se dedica a analisar a mediação tradicional, operada no ambiente off-line, nos que tange aos seus elementos estruturantes e princípios que lhe são aplicáveis. Em seguida, avalia a evolução normativa do instituto no cenário normativo da União Europeia, em Portugal e no Brasil. No segundo capítulo, o trabalho se dedica a examinar o princípio do acesso à justiça, sua correlação com a mediação, as dificuldades a serem enfrentadas em sua adoção e a premente necessidade disso aconteça. A segunda parte do trabalho aprofunda a discussão quanto à adoção da mediação eletrônica como uma alternativa inovadora, os princípios que lhe são aplicáveis, os obstáculos legais inerentes, o acesso à justiça e o tema da identidade das partes nessa modalidade de resolução de conflitos. O último capítulo, por sua vez, expõe sobre a experiência da mediação eletrônica nos ordenamentos jurídicos brasileiro, português e na União Europeia. Após o exame de todos esses dados, o trabalho conclui que a mediação eletrônica se constitui num excelente instrumento de pacificação social na realidade atual.

Palavras-chave: Acesso à Justiça. Globalização. Resolução alternativa de conflitos. Mediação eletrônica.

ABSTRACT

The present dissertation adopts electronic mediation in the Brazilian and Portuguese normative context as its object of study. As for the structure, the work will naturally be developed in stages. Initially, it is dedicated to analyzing traditional mediation, operated in the offline environment, in terms of its structuring elements and principles that are applicable to it. Then, it evaluates the normative evolution of the institute in the normative scenario of the European Union, in Portugal and Brazil. In the second chapter, the work is dedicated to examining the principle of access to justice, its correlation with mediation, the difficulties to be faced in its adoption and the pressing need for this to happen. The second part of the work deepens the discussion regarding the adoption of electronic mediation as an innovative alternative, the principles that apply to it, the inherent legal obstacles, access to justice and the issue of the identity of the parties in this type of conflict resolution. The last chapter, in turn, discusses the experience of electronic mediation in Brazilian, Portuguese and European Union legal systems. After examining all these data, the work concludes that electronic mediation constitutes an excellent instrument of social pacification in the current reality.

Keywords: Access to justice. Globalization. Alternative conflict resolution. Electronic mediation

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
1. MEDIAÇÃO	11
1.1 Origem	11
1.2 Conceito. A mediação como meio alternativo de resolução de conflitos	16
1.3 Elementos Estruturantes	20
1.4 Princípios que regem a mediação	22
1.4.1 Princípios da voluntariedade e da autonomia da vontade das partes e a mediação obrigatório	24
1.4.2 Princípio da confidencialidade	27
1.4.3 Princípios da igualdade, imparcialidade e da isonomia entre as partes	31
1.4.4 Princípio da independência do mediador	32
1.4.5 Princípios da competência e da responsabilidade do mediador	33
1.4.6 Princípio da executoriedade	36
1.4.7 Princípios da oralidade e da informalidade	37
1.4.8 Princípio da busca do consenso	38
1.4.9 Princípio da boa-fé	38
1.5 Evolução e situação atual no quadro normativo da mediação	39
1.5.1 União Europeia	39
1.5.2 Portugal	41
1.5.3 Brasil	43
2. O ACESSO À JUSTIÇA	46
2.1 Conceito	46
2.1.1 A mediação e o acesso à justiça	49
2.1.2 Satisfação das partes na resolução dos conflitos, celeridade e custos	52
2.1.2.1 Satisfação das partes	52

2.1.2.2	Celeridade	54
2.1.2.3	Custos	56
2.1.2.4	Empowerment.....	57
2.2	A Mediação e as dificuldades a serem ultrapassadas	59
2.2.1	Da dificuldade cultural – a cultura da litigância versus a cultura da pacificação .	59
2.2.2	Da ausência de consolidação de políticas públicas efetivas.....	64
2.2.3	Grandes distâncias territoriais, custos e dificuldades de deslocamento	70
2.2.4	A pandemia do Covid-19	73
2.3	A necessidade de dinamizar e impulsionar o processo de mediação	76
3.	A MEDIAÇÃO ELETRÔNICA	79
3.1	A globalização e a revolução tecnológica	79
3.2	Os novos conflitos	83
3.3	As Plataformas <i>Online</i>	85
3.4	A mediação eletrônica como alternativa inovadora	89
3.4.1	Princípios.....	97
3.4.2	Espécies	100
3.4.3	Obstáculos legais.....	106
3.4.4	Acesso à justiça	108
3.4.5	Confidencialidade.....	110
3.4.6	Identidade das partes	112
4.	AS EXPERIÊNCIAS NOS ORDENAMENTOS JURÍDICOS ANALISADOS	114
4.1	No Brasil.....	114
4.2	Em Portugal	123
4.3	Na União Europeia	131
5.	CONCLUSÕES	142

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADR	Alternative Dispute Resolution
AB2L	Associação Brasileira de Lawtech e legaltechs
CACCL	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
CAUAL	Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa
CEJUSC	Centro Judiciários de Solução de Conflitos Cidadania
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CONCILIE	Centro de Conciliação Mediação e Arbitragem Online
CPC	Código de Processo Civil
CRP	Constituição da República Portuguesa
DGPJ	Direção-Geral de Política de Justiça
DGS	Direção-Geral de Saúde
FONAMEC	Fórum Nacional de Mediação e Conciliação
GRAL	Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios
ICODR	International Council For Online Dispute Resolution
MASCS	Meios Alternativos de Resolução de Conflitos
MESCS	Meios Extrajudiciais de Solução de Conflitos
MESCS	Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos
MOL	Mediação Online Assessoria Administrativa e Tecnológica
NCTDR	Nacional Center for Technology and Dispute Resolution
ODR	Online Dispute Resolution
RAD	Resolução Alternativa de Disputas
RAL	Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
RLL	Resolução de litígios em linha
SMF	Sistema de Mediação Familiar
SML	Sistema de Mediação Laboral
SMP	Sistema de Mediação Penal
TJSP	Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
UE	União Europeia

1. INTRODUÇÃO

O expressivo congestionamento do Judiciário, atualmente, é uma realidade em praticamente todos os países. Não obstante a percepção clara de que o modelo de jurisdição estatal é absolutamente insuficiente para dar vazão à quantidade de demandas que se avolumam dia a dia, ainda se vê uma cultura de utilização preferencial do Poder Judiciário como solucionador das questões.¹

Tal cenário já sinalizava, há muito tempo, a necessidade de adoção de métodos alternativos de solução de conflitos para dar vazão ao aumento expressivo de demandas que aportavam e continuam a aportar no Judiciário em busca de soluções eficientes. Todo esse cenário impulsionou, nos últimos anos, não só o estudo de modelos de solução alternativa de conflitos pela doutrina e pelos governos, mas a efetiva adoção desses mecanismos.

Tais instrumentos, não custa pontuar, apresentam vantagens relevantes na obtenção de soluções céleres, seguras e acessíveis² aos conflitos que lhe são apresentados. Apesar disso, historicamente, a velocidade com que essa evolução na utilização de meios alternativos acontece não se dá na mesma proporção do crescimento das demandas. Na prática, tais mecanismos amenizaram o agigantamento do problema de contenção de demandas, mas a resistência social em sua adoção, pelo menos até recentemente, impediu que produzissem o efeito desejado.

Este ambiente restou modificado pela influência de dois relevantes fatores. O primeiro deles é o aumento de operações e relações jurídicas ocasionado pelo fortalecimento do processo de globalização, de modo que o incremento de demandas força a ampliação de mecanismos mais eficientes de solução. Sem tais instrumentos, a economia não consegue avançar na velocidade desejada.

O segundo fator está ligado ao crescimento das atividades virtuais. O mundo passa por uma expressiva revolução tecnológica, fazendo com que as plataformas digitais passem a substituir atividades antes desenvolvidas no âmbito físico, contribuindo com o fornecimento de serviços e utilidades anteriormente restritas ao mundo dito real. São novas operações e novos negócios que funcionam em uma estrutura diversa e segundo modelos disruptivos, estranhos a uma economia tradicional. Exemplo dessa transformação é a chamada inteligência artificial,

¹ TARTUCE, Fernanda – **Mediação nos conflitos civis**. 5.^a ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019, p. 191.

² *Idem*.

que tem contribuído para mudar a forma como se dá o funcionamento da economia e das relações.³

Essa nova realidade passou a exigir não mais uma adaptação dos instrumentos de resolução de conflitos, mas que tais mecanismos sejam pensados para funcionar segundo uma lógica inteiramente digital. Não é possível, nessa perspectiva, a adoção de formas de resolução de demandas para o mundo digital que não sejam rápidas, simples e universais, como tudo o que se opera nesse ambiente.

O direito, como não poderia deixar de ser, é diretamente afetado por todas essas mudanças. Como, dentro desse contexto, encontrar soluções para esse novo universo crescente e multifacetada de conflitos?

O presente estudo busca enfrentar essa temática, especialmente no que tange à possibilidade de adoção da mediação eletrônica como instrumento de resolução alternativa de conflitos desse universo de necessidades. Este exercício não compreende simplesmente examinar a conjugação da mediação tradicional com o uso de ferramentas digitais, mas, sobretudo, destina-se a investigar a adequação desse modelo diante da nova economia e do mundo globalizado e virtualizado.

Dentro dessa conjuntura, não se pode ignorar que a mediação apresenta características que a tornam um instrumento importante de pacificação social no universo de uma economia globalizada. Isso se dá porque a mediação não atua unicamente na própria solução do conflito, mas aproximando as partes e fazendo-as compreender as razões do outro. A resolução da demanda acaba sendo uma consequência desse novo olhar que os envolvidos terão e, para que isso possa acontecer, necessariamente precisam estar envolvidos e comprometidos com a mediação.

Isso destaca que o empoderamento das partes é característica fundamental da mediação, o que faz com que esse processo de resolução de conflitos esteja em linha com essa nova realidade econômica. Afinal de contas, a variedade, extraterritorialidade e volume de operações numa economia digital e globalizada, requer uma disposição mais efetiva das partes em buscar soluções simples para os conflitos, realidade absolutamente incompatível com a propensão ao conflito, típica das demandas submetidas ao Judiciário.

Complementa esse cenário revelador da importância da mediação na nova economia a possibilidade de sua utilização por meios digitais, a chamada mediação eletrônica. A circunstância de ser feita eletronicamente e por meio de novas tecnologias, inclusive de

³ ECKSCHMIDT, Thomas [et al.] – **Do conflito ao acordo na era digital: meios eletrônicos para solução de conflitos**. 2.^a ed. Curitiba: Doyen, 2016, p. 103-104.

inteligência artificial, indica que a mediação eletrônica parece ser a ferramenta mais habilitada para tratar esse universo de conflitos.

Toda essa temática, naturalmente, precisa ser examinada à luz de uma série de princípios assecuratórios do devido processo legal e da igualdade das partes, dentre outros. Esse cenário, portanto, justifica o enfrentamento da temática da mediação eletrônica nos contextos normativos brasileiro e português, países em relação aos quais se verificou uma tímida, mas importante evolução em relação ao tema se comparada a de outros países.

1. MEDIAÇÃO

1.1 Origem

Qualquer abordagem do fenômeno social tem como ponto de partida uma reflexão sobre a própria natureza humana, de modo a se buscar compreender as origens do objeto social em estudo. Nesse sentido, é preciso ter como presente a ideia de que o conflito, em alguma medida, molda comportamentos dos agentes envolvidos e dirige suas escolhas.

O dissenso faz parte da vida. É inexorável, intrínseco e conseqüente às relações humanas em sociedade, desde o surgimento da raça. A existência do ser humano em comunidade e as relações interpessoais que dela decorrem, sejam estas individuais, sejam profissionais, geram expectativas, concepções e condutas próprias dos indivíduos nelas envolvidos. Partindo desse princípio, podemos afirmar que, frustradas quaisquer ideias, posições ou convicções dos envolvidos no curso das relações, inevitavelmente ocorrerão conflitos.

Na visão de Vasconcelos, o conflito provém de esperanças, interesses e propensões das partes não alcançadas ou contestados. As partes habitualmente tratam-se, necessariamente, de forma hostil, adversária. Isso impossibilita a identificação dos pontos convergentes na relação.⁴

Todavia, a existência de controvérsias não deve ser apontada apenas como ponto desfavorável ou problemático nas relações. Deve, sim, ser vista como oportunidade de aperfeiçoar e amadurecer a discussão e, especialmente, a relação. A maturação das questões controversas, pelos envolvidos, com ponderação sobre as possíveis conseqüências sobre cada atitude a ser tomada, só trará benefícios às partes.

Diante disso, a forma com a qual os conflitos serão conduzidos pelos envolvidos será essencial para que seja “construtivo ou destrutivo” no decorrer da relação. Ao lidar de forma construtiva os indivíduos atuam pela cultura de pacificação das relações. Caso contrário, utilizar ou enfrentar os conflitos de modo destrutivo “é transformá-lo, pela polaridade, em espiral de confronto e violência”.⁵

Nesse sentido, Bahamonde leciona que a presença do conflito não constitui necessariamente um problema e, sim, circunstância inevitável para o desenvolvimento dos seres humanos e das sociedades. Na visão do autor, os efeitos, sejam estes positivos ou negativos, decorrentes do conflito se encontram profundamente conectados “com a forma como as partes decidem lidar com o conflito”. Dessa forma, à vista dos referidos pressupostos, é possível

⁴ VASCONCELOS, Carlos Eduardo de – **Mediação de conflitos**. *Apud* SATHLER, Ana Cristina – Mediação de conflitos e negociação. São Paulo: Senac, 2018. Edição Kindle, p. 157.

⁵ *Idem*, p. 8.

reiterar que “haverá paz quando há boa gestão de conflitos e ausência de paz será o resultado de gestão inadequada dos conflitos”.⁶ Importante ressaltar que a solução de conflitos adequada envolve, necessariamente, a satisfação de todas as partes envolvidas. Deverá, portanto, ser qualificado instrumento assertivo quando proporcionar a “integração do conflito com os interesses em questão”.⁷

A origem da mediação, tema central deste trabalho é, primordialmente, o conflito. E uma boa mediação pressupõe uma compreensão apropriada das origens e causas do conflito.

A mediação, enquanto método alternativo de resolução de disputas, pressupõe uma lógica construtiva e participativa na solução de desavenças e algum grau de diálogo entre as partes em conflito. Por isso mesmo, tem despontado nos últimos anos como um mecanismo pouco oneroso e eficaz na construção de relações humanas mais pacíficas e prolíficas.

Vale ressaltar que, no princípio, os conflitos eram decididos por autotutela, em que prevalecia aquele que era superior ou mais forte.⁸ Ultrapassada essa fase, com o desenvolvimento das sociedades, normas mais práticas foram criadas e aplicadas com o intuito de asseverar a harmonia comunitária, ou “paz social”. Nesse sentido, Bahamonde lembra a Lei do Talião, de 1780 a.C., como exteriorização do costume na assertiva “olho por olho”. Tal expressão consistia na correlação direta entre o delito praticado e a penalidade adotada. Com o desenvolvimento das sociedades e, ainda, com o aumento considerável de conflitos diante da permissibilidade de legítima defesa, surge a necessidade social de “mudança de paradigma do tradicional sistema de autorregulação para outro paradigma de proteção múltipla” onde foi atribuído o monopólio na deliberação e decisão sobre os conflitos “à terceiro, juiz ou tribunal”.⁹

Desse modo, quando o Estado passa a exercer o monopólio da jurisdição, provendo a resolução de conflitos com uma decisão de cunho compulsório, absorve conjuntamente todas as prerrogativas e as responsabilidades dessa exclusividade. Em vista disso, ao exercer com especificidade o exercício da jurisdição, inevitável o surgimento de várias questões adversas. O progressivo aumento da cultura do litígio na sociedade aconteceu uma vez que não havia, por parte do Estado, uma real preocupação em buscar a solução mais adequada para a solução do conflito e que, efetivamente, propiciasse às partes real satisfação na solução da controvérsia por um meio diverso de uma ação judicial. Por conseguinte, uma quantidade excessiva de demandas continuava a ser ajuizada. Formou-se um acúmulo considerável de processos a serem instruídos

⁶ DELGADO, Ruben Bahamonde – **Os princípios estruturantes da mediação em Portugal**. Galileu – Revista de Direito e Economia, p. 132.

⁷ *Idem*.

⁸ CAHALI, Francisco José – **Curso de arbitragem**. 7.^a ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2018, p. 45.

⁹ DELGADO, *Op. cit.*, p. 132-133.

e julgados, com custos relevantes, ocasionando uma efetiva barreira de acesso àqueles impossibilitados de arcar com os referidos valores. O retardamento da efetiva prestação jurisdicional, por sua vez, ocasionou uma real insatisfação ao cidadão que buscava a resolução do seu conflito. Os meios alternativos de solução de litígio começam a ganhar impulso nesse momento, com a progressiva desaceitação do monopólio da jurisdição pelo Estado.

Em 1976, o Professor Frank Sander, da Universidade de Harvard, notabilizou a expressão “*multi-door courthouse*”,¹⁰ a “Corte de múltiplas portas” ou “Tribunal Multiportas”, em conjunto com a expressão *ADR, Alternative Dispute Resolution*¹¹. O Tribunal Multiportas foi conceituado como sistema através da qual o Estado propicia a coletividade a escolha entre várias opções de métodos para se obter a resolução do conflito ou da demanda existentes, que lhe seja mais apropriada e pertinente. Com efeito, o sistema foi considerado uma criação inovadora, que redireciona as demandas encaminhadas ao Poder Judiciário para o método mais adequado de resolução daquele conflito, trazendo economia de “tempo e dinheiro” para as partes e para o Estado¹².

O Sistema Multiportas compreende o conjunto de alternativas que a sociedade tem ao seu dispor para procurar decidir um litígio, baseado em métodos diversos. O referido sistema, independentemente de ser estruturado ou planejado pelo Estado, “envolve métodos heterocompositivos (adjudicatórios) e autocompositivos (consensuais), com ou sem a participação estatal”.¹³

Destaca-se que cada porta do sistema, como a conciliação, a negociação, a mediação, a arbitragem e o próprio processo judicial, corresponde a uma alternativa que poderá ser aplicada consoante a adequação e escolha do interessado, em uma concepção de se procurar o meio mais adequado na condução e solução do conflito.¹⁴ Dessa forma, a sociedade não estaria mais limitada ao tradicional procedimento judicial (longo, dispendioso e não necessariamente o mais adequado para a satisfação das partes), com a resolução do conflito através de sentença judicial.

¹⁰ SANDER, Frank – Varieties of dispute processing, 1979. *Apud* VASCONCELOS, Carlos Eduardo de – **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 6.^a ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018, p. 47.

¹¹ SANDER, Frank – Varieties of dispute processing. **The Pound Conference: Perspectives on Justice in the future, 1979**; SANDER, Frank – The Multi-door Court House, 1976. *Apud* FERNANDES, Amanda Frederico Lopes – Justiça Consensual. Coimbra: Almedina, 2021, p. 51.

¹² ALMEIDA, Rafael de [et al.] – **Tribunal Multiportas**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012, p. 26.

¹³ LORENCINI, Marco – Sistema Multiportas: opções para tratamento de conflitos de forma adequada. *Apud* TARTUCE, Fernanda – **Mediação nos conflitos civis**. 5.^a ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019, p. 72.

¹⁴ LORENCINI, Marco – Sistemas Multiportas: opções para tratamento de conflitos de forma adequada. *Apud* CAHALI, Francisco José – **Curso de arbitragem**. 7.^a ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2018, p. 67.

Com efeito, a partir do monopólio da jurisdição estatal, no decorrer dos anos e desenvolvimento da sociedade, observamos o aumento exponencial da cultura do litígio. Não havia praticamente outra alternativa considerada segura para a solução de conflitos, além do processo judicial. A sociedade habituou-se a recorrer ao Poder Judiciário para a resolução de conflitos, ainda que houvesse a possibilidade de solução por um meio alternativo e mais adequado. Dentro desse contexto, é importante destacar que o Tribunal Multiportas valoriza os mecanismos de pacificação (meios consensuais). Trata-se de transformação de costumes e hábitos da sociedade, proposta pelo próprio Estado que, “aliada aos inúmeros estudos a respeito e sua prática cada vez mais difundida, nos âmbitos público e, principalmente, privado, exerce influência direta na própria sociedade”.¹⁵

Os registros de utilização, em diferentes culturas e sociedades, de técnicas de resolução de conflitos envolvendo um terceiro, cuja função seria a de mediador, datam de milhares de anos. No Oriente, há casos como os da China, em que na “dinastia Zhou de Oeste, já existiam postos oficiais designados como “*Tiao Rien* (mediador)”.¹⁶ No Japão, a exemplo da China, a mediação costumava ser utilizada como meio primordial de solução das controvérsias. A mediação era vista como a forma antecedente essencial e não como um meio alternativo, uma vez que a perspectiva de “ganha-perde não era aceitável”.¹⁷

Vale ressaltar que essa forma pacífica de resolução alternativa de controvérsias, em que se buscava a solução consensual, é igualmente identificada em várias culturas. A doutrina refere-se a registros de “pescadores escandinavos, tribos africanas e em kitbuzim israelitas: o elemento comum a todas é o primado da paz e da harmonia em detrimento do conflito, da litigância e da vitória”.¹⁸ Observa-se que, do Ocidente ao Oriente, diferentes religiões e sociedades exerciam, praticaram e desenvolvem até hoje métodos, estratégias e ferramentas “milenares de resolução de conflitos que inspiram vários princípios da Mediação”.¹⁹

Ao longo dos anos, com a evolução e desenvolvimento das sociedades, determinadas regras e preceitos próprios de resolução de conflitos de maneira informal transcorreram com mais veemência nos Estados Unidos da América e em outros países.²⁰

¹⁵ CAHALI, *Op. cit.*, p. 68.

¹⁶ DAN, Wei – Mediação na China: passado, presente e futuro. *Apud* VASCONCELOS, Carlos Eduardo de – **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 6.ª ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018, p. 10.

¹⁷ KOVACH, Kimberlee K. – Mediation, principles and practice, 2004. *Apud* TARTUCE, Fernanda – **Mediação nos conflitos civis**. 5.ª ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019, p. 204.

¹⁸ KOVACH, *Idem*.

¹⁹ ALMEIDA, Tania [*et al.*] – **Mediação de conflitos**. 3.ª ed. Salvador: JusPodivm, 2021, p. 47.

²⁰ KOVACH, *Op. cit.*, p. 205.

Na Grã-Bretanha, em 1978, motivada pela *Parents Forever*, uma organização que buscava soluções amigáveis para litígios entre pais e mães separados, teve início um movimento de promoção da mediação na cidade de Bristol. Logo após, a sua aplicação foi difundida para todo o país.²¹

Posteriormente, no âmbito da União Europeia, o principal instrumento legal em vigor, responsável por reger a matéria é a Directiva 2008/52 CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2008,²² aplicável aos conflitos transfronteiriços em matéria civil e comercial. A Directiva constitui provavelmente um dos maiores avanços para o estabelecimento do procedimento de mediação na Europa, sendo aplicada inclusive às disputas transnacionais. O artigo 2º, atento ao fato de que a aplicação de seus preceitos nos processos de mediação entre partes de diferentes Estados-Membros certamente facilitaria o processo de integração europeu, prevê tal possibilidade.²³

Em Portugal, pontuamos a primeira referência sobre Resolução Alternativa de Litígio, RAL como uma possível conciliação, no “Código Legal Português – Ordenações Filipinas” que, no “Livro III, T. 20,§1º” que determinava ao magistrado, no início do procedimento, comunicar-se com as partes no sentido da possibilidade de conciliação entre estas, pacificando-se a questão em conflito antes que qualquer despesa ou custo do processo ocorresse. O juiz deveria ponderar com as partes nos seguintes termos: “se devem concordar e não gastar suas fazendas por seguirem suas vontades, porque o vencimento da causa é sempre duvidoso”. O Código também teve vigência no Brasil, de 1603 até a Proclamação da República, em 1822.²⁴

O efetivo início dos meios alternativos de solução de conflitos em Portugal é relacionado com o surgimento da “crise do direito”.²⁵ As formas alternativas de resolução de litígios estão correlacionadas ao movimento político, questionador e “crítico da lei”, nascido nos anos 1960 nos Estados Unidos. Posteriormente, em 1973, como anteriormente mencionado, Frank Sander, professor de Harvard, em uma conferência sobre administração de justiça, defendendo “a ideia de diversidade dos meios de solução de litígios, apresenta a ideia de um Tribunal Multiportas”.

²¹ BARBOSA, Ágida Arruda – **História da mediação familiar no direito de família comparado e tendências**, 2000. *Apud* TARTUCE, *Op. cit.*, p. 209.

²² UNIÃO EUROPEIA – **Directiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2008, relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial** [Em linha]. In *Jornal Oficial da União Europeia*, L 136/3, 24-05-2008. p. 3-8.

²³ “O princípio do acesso à justiça é fundamental e, no intuito de facilitar um melhor acesso à justiça, o Conselho Europeu, na sua reunião de Tampere de 15 e 16 de Outubro de 1999, solicitou aos Estados-Membros que criassem procedimentos extrajudiciais alternativos”.

²⁴ ALMEIDA FILHO, Roberto Nóbrega de – **O instituto da mediação no contexto jurídico luso-brasileiro**. São Paulo: LTr, 2018, p. 17.

²⁵ GOUVEIA, Mariana França – **Curso de resolução alternativa de litígios**. 3.ª ed. Coimbra: Almedina, 2018, p. 28.

Tendo em vista a insatisfação da sociedade que buscava alternativas para a ausência de celeridade e produtividade da justiça, ou, ainda, pelos que solicitavam a resolução de conflitos por meios consensuais, o Tribunal Multiportas possibilitaria várias formas de resolução de controvérsias, como “mediação, conciliação, a arbitragem ou a investigação de factos”. Na visão de Gouveia, o movimento cresceu de forma espantosa no mundo, principalmente nos Estados Unidos e na Europa.²⁶ Em Portugal, no entanto, “chega também, embora apenas mais recentemente”.²⁷

A mediação em Portugal é regulada pela Lei n.º 29, de 19 de abril de 2013²⁸, denominada Lei de Mediação, que estabelece princípios gerais da mediação e regula a mediação em matéria cível e comercial. O artigo 9.º determina que o acordo de mediação tem força executória, independente da homologação judicial, até mesmo no que concerne aos acordos de mediação oriundos de outros países membros da União Europeia. Com efeito, a concepção ocidental moderna do processo de mediação é recente.²⁹ Entretanto, sua eficácia e importância são tão significativas que tem se tornado uma figura presente em diversos sistemas jurídicos contemporâneos, tornando-se uma fase pré-processual indispensável em muitos sistemas processuais, ou ainda uma honrosa saída oferecida às partes em qualquer momento processual.

1.2 Conceito. A mediação como meio alternativo de resolução de conflitos

Inicialmente, é importante ressaltar o instituto da mediação de conflitos como mecanismo facultativo de solução de controvérsias. Na visão do Professor Ruben Bahamonde, o propósito dos meios alternativos de resolução de litígios não seria o de suceder o Poder Judiciário. Referida função seria integrante e complementar, uma vez que possibilita às partes que possuam conflitos eleger e selecionar uma forma de resolução que mais se harmonize ou se adapte às questões específicas do conflito, traduzindo-se na concepção de justiça multiportas. Pode-se então definir o meio alternativo de resolução de disputas como forma de resolução da controvérsia através de outro caminho que não seja uma decisão judicial.³⁰

²⁶ GOUVEIA, *Idem*, p. 29.

²⁷ GOUVEIA, *Op. cit.*, p. 29.

²⁸ PORTUGAL – Lei n.º 29/2013, de 19 de abril. *In* Diário da República Eletrónico-DRE [Em linha], n.º 77, p. 2278-2284, Série I de 19-04-2013.

²⁹ SPENCER, David; BROGA, N. Michael – **Mediation: Law and practice**. Cambridge: Cambridge University Press, p. 23-25.

³⁰ DELGADO, *Op. cit.*, p. 133.

O Centro para Resolução Efetiva de Controvérsias no Reino Unido - CEDR, que é um dos mais eminentes provisosores de serviços de *ADR*, conceitua a mediação como procedimento flexível, coordenado de forma sigilosa em que um terceiro, neutro e imparcial, assiste as partes a diligenciarem para um entendimento, em um conflito ou uma divergência. Ressalte-se que o procedimento inicia e finaliza com as partes no comando sobre a escolha e na deliberação de resolver os termos do acordo.³¹

No Brasil, a Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015³², intitulada Lei da Mediação, revela-se como um significativo avanço na legislação e na inserção de política pública direcionada à solução de controvérsias através de formas alternativas, nomeadamente a mediação de conflitos entre particulares e a autocomposição no âmbito da administração pública.³³ A lei, em seu artigo 1º, parágrafo único, traz a definição do referido instituto nos seguintes termos: “a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”.

Em Portugal, a Lei da Mediação estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação e os regimes jurídicos do instituto em matéria civil e comercial. A lei, em seu artigo 2º conceitua o instituto e, da mesma forma, o mediador de conflitos, nos seguintes termos: “a-) Mediação a forma alternativa de resolução de litígios, realizada por entidades públicas e privadas, através da qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo com assistência de um mediador de conflitos; b-) Mediador de conflitos um terceiro, imparcial e independente, desprovido de poderes de imposição aos mediados, que os auxilia na tentativa de construção de um acordo final sobre o objeto do litígio”.³⁴

Por fim, de acordo com a Directiva 52/2008 do Parlamento Europeu, a mediação é conceituada como um procedimento alternativo “no sentido de que as próprias partes são responsáveis pelo processo podendo organizá-lo como desejarem e encerrá-lo a qualquer momento. No entanto, deve ser possível ao abrigo do direito nacional que os tribunais estabeleçam prazos para o processo de mediação. Além disso, os tribunais devem poder chamar a atenção das partes para a possibilidade de mediação sempre que apropriado”.

³¹ BLAKE, Susan [et al.] – A practical approach to alternative dispute resolution, 2012. *Apud* CABRAL, Trícia Navarro Xavier; CURY, César Felipe – **Lei de Mediação comentada artigo por artigo**. Dedicado à memória da Profª. Ada Pellegrini Grinover. 2.ª ed. Indaiatuba: Foco, 2018b. Edição Kindle, p. 200.

³² BRASIL – Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015. Diário Oficial da União, p. 4, 29-06-2015.

³³ SPENGLER, Fabiana Marion, SPENGLER NETO, Theobaldo – **Mediação, conciliação e arbitragem artigo por artigo**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2016, p. 22.

³⁴ PORTUGAL – Lei n.º 29/2013, de 19 de abril. *In* Diário da República Eletrônico-DRE [Em linha], n.º 77, p. 2278-2284, Série I de 19-04-2013.

Dos conceitos institucionalizados, anteriormente transcritos, depreende-se mais de um significado para o vocábulo mediação. Para a legislação lusa, mediação pode ser uma forma de resolução alternativa de conflitos através do qual as partes envolvidas em um litígio buscam, de modo voluntário, um terceiro para mediar o conflito. Do seu turno, a legislação brasileira prescreve dois significados para o vocábulo mediação, quais sejam: mediação como meio de solução de controvérsias e como atividade técnica exercida por terceiro.

Forçoso destacar que a ambiguidade encontrada na legislação brasileira, ao trazer dois significados para o vocábulo mediação, é inerente ao direito positivo, pois, enquanto linguagem técnica, faz-se necessário que as prescrições possam se adequar a contextos distintos.

Por outro lado, dos conceitos prescritos pelas legislações portuguesa e brasileira, podemos identificar pontos comuns. São os chamados elementos estruturantes do instituto. Nos dizeres de Almeida Filho evidencia-se (i) mecanismo de resolução alternativa (adequada) do conflito; (ii) voluntariedade dos interessados; (iii) participação de um mediador imparcial, desprovido de poderes decisórios, que auxilia as partes na obtenção de um acordo³⁵. Os elementos serão oportunamente desenvolvidos no presente trabalho.

Na ciência do direito encontramos inúmeras definições do conceito de mediação. Para fins deste trabalho, serão escolhidos os conceitos que mais se alinham com o que o trabalho se propõe.

Briquet, conceitua a mediação como o procedimento através do qual um terceiro imparcial auxilia os interessados a estabelecerem um diálogo e a realizarem opções de forma espontânea e ponderada, empenhando-se em resolver os conflitos³⁶.

Logo, a mediação é considerada o método de solução de conflitos através do qual um terceiro, neutro e equânime, opera entre as partes em dissenso, promovendo o diálogo, possibilitando e oportunizando uma nova visão e assimilação do conflito, para que as partes possam produzir e elaborar uma solução viável para todos.

Não há, na mediação, exigência de deliberação pelo mediador. Este é apenas um terceiro imparcial cuja função é apenas acompanhar e facilitar o diálogo e a comunicação entre as partes. Não há obrigatoriedade de acordo e os envolvidos poderão ou não elaborar e encontrar uma solução que seja produtiva para todos. Nesse sentido, Fernanda Tartuce aduz que a mediação é o método consensual de abordagem de controvérsia no qual um terceiro imparcial opera auxiliando a comunicação entre as partes e possibilitando “que eles possam, a partir da

³⁵ ALMEIDA FILHO, *Op. cit.*, p. 18.

³⁶ BRIQUET, Enia Cecília – **Manual de Mediação: teoria e prática na formação do mediador**. Petrópolis: Vozes, 2016, p. 9.

percepção ampliada dos meandros da situação controvertida, protagonizar saídas produtivas para os impasses que os envolvem”.³⁷

Importante observar a presença do elemento psicológico no conceito apresentado por Tartuce no momento em que a autora destaca que a mediação consiste em facilitar a comunicação, para que as partes envolvidas possam perceber os “meandros da situação controvertida”. Assim, estar-se-á a realçar o forte caráter psicológico que a mediação, enquanto técnica de resolução de conflitos, ostenta. Isso porque a condição do diálogo dentro da mediação se faz justamente para que as próprias partes envolvidas no litígio consigam perceber além de suas razões e questões individuais, ampliando suas percepções, tornando então possível a composição empreendida pelas próprias partes.

Por outro lado, a mediação também é considerada ferramenta de “pacificação de natureza autocompositiva e voluntária”.³⁸ Uma forma de resolução de litígios extrajudicial, que pressupõe a intervenção de um terceiro imparcial em um processo, alheio ao conflito de interesses, que deverá interceder e incentivar os envolvidos a construir uma solução consensual para o conflito e com a função essencial de estabelecer a comunicação e o apaziguamento entre as partes, de forma “latente e viva. Ficam abastecidas as possibilidades de melhores planos de comunicação e de interação de forma construtiva, a partir de acordos justos que possam respeitar as necessidades de cada um dos polos”.³⁹

A mediação constitui, portanto, uma ocasião em que as partes terão o privilégio de ver a controvérsia sob nova perspectiva. Escutar o outro, falar o que lhes impede ou não de chegar ao acordo. Poderão construir suas próprias soluções, que atendam aos interesses de todos os envolvidos no conflito. É um procedimento baseado “teórica e tecnicamente”, através do qual um terceiro imparcial, especialmente treinado, instrui as partes a estimularem suas competências e habilidades individuais no sentido de alcançar a conversão do conflito em possibilidade de criação de novas opções e escolhas, seja para a solução dos conflitos ou em sua prevenção.⁴⁰

A doutrina classifica os meios alternativos de resolução de conflitos como heterocompositivos e autocompositivos. Os heterocompositivos são os meios através dos quais terceiros desempenham a função, no processo judicial (no poder judiciário) ou no procedimento

³⁷ TARTUCE, *Op. cit.*, p. 197.

³⁸ CAHALI, *Op. cit.*, p. 93.

³⁹ GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida – **Manual de arbitragem e mediação: conciliação e negociação**. 5.^a ed. São Paulo: Saraiva, 2020. p. 48.

⁴⁰ LEVY, Fernanda Rocha Lourenço. Cláusulas Escalonadas: a mediação comercial no contexto da arbitragem, 2013. *Apud* TARTUCE, Fernanda – **Mediação nos conflitos civis**. 5.^a ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019, p. 198-199.

da arbitragem. Os meios autocompositivos consentem que as partes idealizem e desenvolvam a fórmula e a resolução para o dissenso, auxiliados por um terceiro, interveniente ou facilitador. Os mais importantes meios autocompositivos são: a negociação, a conciliação e a mediação.⁴¹

Em um outro aspecto, os meios alternativos podem ser considerados “voluntários ou obrigatórios, adjudicatórios ou consensuais e com base em princípios ou na lei”. O método voluntário caracteriza-se no momento que os interessados, de forma espontânea, apresentam a controvérsia para solução, por meios específicos. O método será considerado obrigatório quando os envolvidos não obtiverem sucesso em resolver a controvérsia “por meio de sua escolha, como por exemplo, na arbitragem obrigatória [...] Haverá métodos judiciais alternativos adjudicatórios para resolver disputas quando as partes conferem a um terceiro o poder de decidir sobre a disputa e se comprometem a cumprir a decisão. Inversamente, o método será consensual quando as partes forem capazes de aceitar ou não um determinado resultado. Isso é conhecido como empoderamento ou estar no comando do processo. Finalmente, o conflito pode ser resolvido levando-se em consideração critérios legais, ou seja, de acordo com o direito positivo, ou pode ser resolvido seguindo princípios como a equidade”.⁴²

1.3 Elementos Estruturantes

Diante do exposto, vislumbra-se que existem pontos em comum nestes conceitos e que mostram os elementos estruturantes da mediação. São eles: a) método alternativo (adequado) para a solução de conflitos; b) voluntariedade das partes; e c) participação de um mediador neutro, imparcial, sem competência decisória, que assistirá as partes durante o procedimento.

Os três elementos estruturantes da mediação são comuns aos diplomas legais brasileiro e português e estão contidos nos dispositivos que trazem as definições de mediação. Baseado nesses respectivos fundamentos estruturantes percebe-se que ambas as legislações harmonizam e equiparam escopo, intuítos e propósitos.

Nesse sentido, Almeida Filho nomeia os referidos elementos de eixos, esclarecendo que baseado nesses elementos é possível inferir que as legislações portuguesa e brasileira se compatibilizam nas “suas finalidades precípua”. De fato, uma vez que a previsão do procedimento como meio extrajudicial de solução de conflitos, conduzida e auxiliada por

⁴¹ NUNES, Antonio Carlos Ozório – **Manual de mediação**. São Paulo: Ed. dos Tribunais, 2016, p. 38.

⁴² DELGADO, *Op. cit.*, p. 134.

terceiro imparcial (mediador), desprovido de poder decisório, com o objetivo apenas de assessorar as partes na busca pelo consenso, é comum aos diplomas legais, não há o que se questionar, nesse sentido⁴³.

O primeiro elemento explicitado, o mecanismo alternativo (adequado) para solução de conflitos, tem como causa o progressivo desenvolvimento da sociedade na busca de soluções consensuais para suas controvérsias. Com efeito, os meios alternativos, além de apresentarem vantagens como soluções céleres e seguras, são os mais acessíveis. Nessa lógica, Spengler destaca que o mecanismo, mais do que aliviar o Judiciário, propõe-se a prestigiar as partes, em especial o cidadão, propiciando a oportunidade e a responsabilidade pela solução do seu litígio⁴⁴.

Nesta conjuntura, diante da ineficiência na prestação jurisdicional pelo estado e insatisfação das partes, baseados na baixa eficiência do processo judicial, notadamente no que tange à pacificação das partes, os meios alternativos apresentam-se como opções fundamentais de solução de conflitos⁴⁵. Não apenas uma solução alternativa, mas uma melhor solução em comparação ao sistema tradicional. Por essa razão, aliás, se verificou o aprimoramento da própria terminologia utilizada: a abreviação da sigla *ADR*, inicialmente nomeada como *Alternative Dispute Resolution* (solução alternativa de conflitos), modifica-se para *Appropriate Dispute Resolution* (solução adequada de conflitos), o que para Meadow⁴⁶ evidencia o reconhecimento da inadequação da via judicial para a solução da totalidade dos conflitos.

A voluntariedade dos interessados, o segundo elemento, constitui a base da mediação. A submissão de um conflito à mediação se dá de forma espontânea, não se admitindo qualquer subterfúgio ou uso de coação para que as partes aceitem o procedimento de mediação. No Brasil, a Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015, o Código de Processo Civil⁴⁷- CPC, estabelece no artigo 3º, parágrafos 2º e 3º, respectivamente, a promoção, pelo Estado, da solução consensual dos conflitos, sempre que possível e que a conciliação, mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público. Inclusive, durante o processo judicial.

⁴³ ALMEIDA FILHO, *Op. cit.*, p. 17-18.

⁴⁴ SPENGLER; SPENGLER NETO, *Op. cit.*, p. 23.

⁴⁵ TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias – Juizados especiais cíveis e criminais: comentários à Lei 9.099/1995, 2005. *Apud* TARTUCE, Fernanda – **Mediação nos conflitos civis**. 5.ª ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019, p. 169.

⁴⁶ MENKEL-MEADOW, Carrie. Alternative and Appropriate Dispute Resolution in Context Formal, Informal, and Semiformal Legal. *Apud* TARTUCE, *Op. cit.*, p. 170.

⁴⁷ BRASIL – Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015. Diário Oficial da União, p. 1, 17-03-2015.

Com efeito, a mediação se baseia no empoderamento das partes e a referida premissa está presente antes do início da mediação, através da possibilidade de as partes voluntariamente escolherem o método, visto que optar ou não por um método alternativo de solução de conflitos é uma forma de empoderamento.

O terceiro elemento, a presença de um mediador imparcial e desprovido de poderes decisórios que auxilia as partes na obtenção do acordo, tem o propósito de facilitar o diálogo entre os mediados. O protagonismo do mediador reside no empenho das técnicas necessárias para proporcionar um ambiente de diálogo. Spengler⁴⁸ esclarece que a função do mediador é de grande importância uma vez que buscará, de forma neutra e imparcial, retomar o diálogo entre as partes envolvidas no conflito. Logo, não poderá haver interesse ou parcialidade, sob pena de macular a mediação. A neutralidade do mediador é essencial para o procedimento. É condição *sine qua non* para a mediação.

A neutralidade esperada do mediador, enquanto terceiro sem poder decisório, ultrapassa a imparcialidade. O mediador não é hierarquicamente superior às partes. De fato, o que se espera do mediador é uma posição de neutralidade com relação a valores, ideologias e preconceitos. Nesse sentido, Nunes⁴⁹ afirma que o mediador necessita ser um indivíduo livre de concepções, discriminações e estereótipos. Caso os possua, não será possível realizar a mediação de forma adequada.

1.4 Princípios que regem a mediação

Inicialmente, é importante ressaltar que o instituto da mediação é fundamentado em raciocínio próprio de uma forma de solução de conflitos. Resulta de constatações de problemas reais com os sistemas e métodos com os quais os conflitos eram resolvidos historicamente. As partes tradicionalmente sofriam atrasos nos processos e eram “distanciadas da solução”⁵⁰ com procedimentos custosos e morosos. A essência informal da mediação permite que o terceiro imparcial que auxilia as partes a chegar a um acordo, torne mais flexível o procedimento,⁵¹ com o intuito de possibilitar um processo célere na solução dos conflitos, com menos custos e que propicie a pacificação social. A mediação outorga o poder de decisão às partes, possibilita que

⁴⁸ SPENGLER; SPENGLER NETO, *Op. cit.*, p. 23.

⁴⁹ NUNES, Antonio, *Op. cit.*, p. 59.

⁵⁰ DELGADO, *Op. cit.*, p. 139.

⁵¹ LAPORTA, Celeida M. Celentano – ODR. **Resolução de conflitos online**. São Paulo: Quartier Latin, 2021, p. 62.

estas sejam protagonistas na solução do seu conflito permitindo que construam juntas a solução mais adequada, que seja satisfatória a todos. Os princípios da mediação são específicos e voltados para a garantia das finalidades e propósitos a que esta pretende.⁵²

Na legislação portuguesa, os princípios estão dispostos a partir do artigo 3º e seguem até o artigo 9º da Lei nº 29/2013⁵³. Em capítulo próprio para os princípios, a legislação portuguesa aduz que os princípios são cabíveis à totalidade dos procedimentos de mediações, em seu território, de forma incondicional à essência da causa do conflito que seja objeto da mediação. Nessa linha, Lopes e Patrão⁵⁴ pontuam a omissão do legislador em não evidenciar determinados princípios notoriamente relevantes, tais como os princípios de informalidade e flexibilidade. Tais preceitos representam a ausência de formalidades específicas e inexistência de exigências de etapas processuais estipuladas. São relacionados na lei portuguesa os seguintes princípios: voluntariedade, confidencialidade, igualdade, imparcialidade, independência, competência, responsabilidade e executoriedade.

Na legislação brasileira, os princípios estão expressos no artigo 2º, incisos I a VIII, da Lei 13.140/2015⁵⁵, que os elenca na seguinte ordem: imparcialidade do mediador, isonomia das partes, oralidade, informalidade, autonomia da vontade das partes, busca do consenso, confidencialidade e boa-fé. Do seu turno, o Código de Processo Civil, artigo 166º, reconhece a importância da mediação e conciliação em juízo, elencando o seguinte rol de princípios aplicáveis a mediação: independência, imparcialidade, autonomia da vontade, confidencialidade, oralidade, informalidade e decisão informada.⁵⁶

Importante ressaltar, por oportuno, o momento da consolidação e implantação do Tribunal Multiportas, no Brasil. Ocorre em 2010, com a edição da Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ. A resolução, de forma inovadora, instituiu a inicialmente nomeada “Política Judiciária Nacional de Tratamento dos Conflitos de Interesse”. A Resolução prevê a realização da mediação e conciliação realizadas pelo mediador judicial, dentro dos Centro Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSCs e inaugura uma fase inédita de promoção e incentivo à autocomposição dos litígios pelo Conselho Nacional de Justiça, com intuito primordial de máximo empenho na pacificação da sociedade.⁵⁷ No Anexo III, artigo 1º da Norma, o CNJ estabelece a observância de princípios pelos quais os mediadores judiciais

⁵² DELGADO, *Op. cit.* p. 139.

⁵³ PORTUGAL – Lei nº 29/2013, de 19 de abril. *In* Diário da República Eletrônico-DRE [Em linha], nº 77, p. 2278-2284, Série I de 19-04-2013.

⁵⁴ LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso – **Lei da Mediação comentada**. 2.ª ed. Coimbra: Almedina, 2016, p. 29.

⁵⁵ BRASIL – Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Diário Oficial da União, p. 4, 29-06-2015.

⁵⁶ BRASIL – Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Diário Oficial da União, p. 1, 17-03-2015.

⁵⁷ NUNES, Antonio, *Op. cit.*, p. 47.

deverão conduzir sua atuação. São relacionados os seguintes: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.⁵⁸

Não é ocioso destacar que em 2020, com a nova redação dada pela Resolução n.º 326 de 26 de junho de 2020 do CNJ,⁵⁹ a “Política Judiciária Nacional de Tratamento dos Conflitos de Interesse” foi alterada para “Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses”.

Não obstante a indicação de diversos princípios norteadores nos diplomas legais que disciplinam a mediação, ou regulamentam a matéria em campos específicos, nos deteremos no presente trabalho ao estudo dos princípios indicados expressamente nos diplomas legais, brasileiro e português, que definem e regulamentam o instituto.

1.4.1 Princípios da voluntariedade e da autonomia da vontade das partes e a mediação obrigatório

Observa-se nos princípios da mediação elencados das legislações portuguesa e brasileira, uma proximidade relevante. O primeiro princípio coincidente é o da voluntariedade, que na legislação brasileira se exprime no princípio da autonomia da vontade das partes.

A voluntariedade é característica essencial da mediação. Representa a autonomia de escolha do procedimento de mediação de forma independente. Não há qualquer obrigação das partes em se submeter ao procedimento. A mediação deverá ser iniciada de forma voluntária. Da mesma forma, o mediador só deverá dar seguimento ao processo caso as partes estejam de acordo com a sua condução e trâmite. É imprescindível obter a concordância e “consentimento esclarecido e informado das partes”.⁶⁰ Uma vez que a aceitação das partes é auferida, caberá a estas a responsabilidade por eventuais deliberações efetuadas durante o procedimento.

Por outro lado, não obstante inicialmente aceito pelas partes, o procedimento poderá ser interrompido, seja qual for o momento do procedimento, conjunta ou unilateralmente, revogando-se o consentimento auferido⁶¹ e encerrando a participação na mediação⁶².

Uma discussão importante na doutrina concerne ao modelo de mediação obrigatória. Faz-se oportuno realçar o não acolhimento desta pela legislação portuguesa. O modelo da

⁵⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – Resolução n.º 125, de 29 de novembro de 2010 [Em linha].

⁵⁹ CNJ – Resolução n.º 326, de 2 de junho de 2020 [Republicada em 28/06/2020]. [Em linha].

⁶⁰ LOPES; PATRÃO, *Op. cit.*, p. 30.

⁶¹ *Idem*, p. 31.

⁶² GOUVEIA, *Op. cit.*, p. 64.

mediação obrigatória impõe as partes submeterem o conflito ao procedimento de mediação compulsório, como fase antecedente a uma ação judicial. Contrariamente a este modelo, o legislador designou a voluntariedade como alicerce da mediação, como é possível inferir do próprio conceito da mediação ofertado pelo legislador⁶³.

De outro lado, Bahamonde.⁶⁴ evidencia que o princípio da voluntariedade não é afetado caso ocorra circunstância que determine a imposição do sistema obrigatório de mediação, como condição essencial para a submissão da ação a apreciação judicial. Na sua visão, a doutrina reconhece amplamente o sistema de mediação obrigatória, nos termos do artigo 20, n.º 1, da Constituição da República Portuguesa - CRP e do artigo 6º da Convenção Europeia dos Direitos do Homem, visto que não impossibilita o acesso ao judiciário, bem como em todas as situações em que essa exigência não seja contraproducente ou desvantajosa para a situação jurídica. De fato, não poderá haver prejuízo às partes ao participarem do procedimento de mediação.

Gouveia⁶⁵ ressalta que parte da doutrina entende atualmente que o estabelecimento da obrigatoriedade da mediação seria contraproducente em Portugal. Entretanto, diante do progresso abaixo do esperado da mediação nos últimos anos, outra parte da doutrina já defende a mediação obrigatória em algumas matérias.⁶⁶

Sob outro enfoque, não nos parece existir afronta a voluntariedade no que se refere ao investimento do Poder Público em promoção e impulsionamento do procedimento de mediação. Efetivamente, conquanto não decorra prejuízo ou desvantagens a quem a recusar, o estímulo e fortalecimento da autocomposição dos litígios só trará benefícios à sociedade e ao Estado. Nesse sentido, a doutrina salienta não existir óbice ao estímulo, fomento e incentivo a utilização da mediação, incluindo a concessão benefícios e proveitos as partes que utilizam o instituto, visto que tem o objetivo de proporcionar melhoras na condução do “sistema de administração da justiça”.⁶⁷

Interessante análise efetuada por Lopes e Patrão⁶⁸ aponta para a necessidade de estudo do princípio da voluntariedade em quatro dimensões: i) a primeira se refere a liberdade de escolha da mediação. O procedimento deve ser aceito de forma livre pelas partes, caso lhes

⁶³ LOPES; PATRÃO, *Op. cit.*, p. 32.

⁶⁴ DELGADO, *Op. cit.*, p. 139-140.

⁶⁵ GOUVEIA, Mariana França. – **Curso de resolução alternativa de litígios**. 3.ª ed. Coimbra: Almedina, 2018, p.70-71.

⁶⁶ LOPES Dulce, PATRÃO, Afonso - Lei da Mediação Comentada, p. 36-37; CEBOLA, Cátia Marques – A mediação pré-judicial em Portugal: análise do novo regime jurídico, 2010. *Apud* DELGADO, Ruben Bahamonde – **Os princípios estruturantes da mediação em Portugal**. Galileu – Revista de Direito e Economia [Em linha]. Vol. 19, n.º 2 (2018).

⁶⁷ LOPES Dulce, PATRÃO, Afonso - Lei da Mediação Comentada, p. 36-37; CEBOLA, Cátia Marques – **A mediação pré-judicial em Portugal: análise do novo regime jurídico**, 2010. *Apud* DELGADO, *Op. Cit.*, 2018.

⁶⁸ LOPES; PATRÃO, *Op. cit.*, p. 33-35

interesse e com o consentimento expresso. A negativa ao procedimento não configura qualquer tipo de descumprimento de dever processual; ii) a segunda dimensão situa-se na “liberdade de abandono”, assim dizendo, na possibilidade de liberdade das partes em desistirem da mediação, a qualquer momento da mediação, revogando o consentimento, conjunta ou unilateralmente; iii) a terceira dimensão resta evidente na “conformação do acordo” que finaliza o conflito. Há um comando direto das partes sobre a constituição e elaboração do contrato de acordo que finda o procedimento. Em outros termos, o acordo deverá ser redigido nos termos acordados entre as partes, sem qualquer intervenção de terceiros, inclusive do mediador, que apenas conduzirá o procedimento de forma imparcial, sem poderes decisórios; iv) a quarta dimensão consubstancia-se na “liberdade de escolha do mediador”. No procedimento de mediação, permite-se que as partes escolham o mediador. Não obstante a visão tradicional em que o juiz natural constituiria o princípio que preveniria e asseguraria a imparcialidade na resolução dos conflitos, entende-se que a estipulação compulsória do mediador traria descrença e suspeição às partes.

A legislação brasileira apresenta o princípio da autonomia da vontade, no mesmo sentido de representar a autonomia e a liberdade das partes em decidir-se ou não pelo procedimento da mediação. Aos mediados é garantida a faculdade de desistência do procedimento, a qualquer tempo, sem consequências ou efeitos desfavoráveis. Ressalta-se que com autonomia e independência de escolha, será possível aos interessados deliberarem sobre suas questões e conflitos da maneira que melhor lhes aprouver, sem a ingerência de terceiros, observados os limites legais⁶⁹.

Noutro aspecto, a mediação proporciona às partes o empoderamento, o protagonismo no processo. A possibilidade de autonomia e liberdade de escolha na condução e construção da solução do seu próprio conflito transforma-as em figuras fundamentais na solução da crise, promovendo a valorização de suas ideias e entendimentos. À vista disso, podemos afirmar que o princípio da autonomia da vontade está junto, ou mesmo conectado, ao princípio da dignidade da pessoa humana. Nesse sentido, Tartuce⁷⁰ enfatiza que no momento em que se insere a parte como protagonista na condução da crise, “valoriza-se a sua percepção e considera-se seu senso de justiça. [...] a autonomia da vontade está ligada à dignidade e à liberdade. [...] Ao conceber a pessoa como protagonista de suas decisões e responsável por seu próprio destino, a mediação revela ter como fundamento ético a dignidade humana em seu sentido amplo”.

⁶⁹ ALMEIDA FILHO, *Op. cit.*, p. 20.

⁷⁰ TARTUCE, *Op. cit.*, p. 212-213.

1.4.2 Princípio da confidencialidade

O chamado princípio da confidencialidade traduz-se em imposição legal de sigilo no que tange a declarações e assuntos discutidos durante o procedimento de mediação. Constitui-se na segurança indispensável no sentido de que as partes, em um procedimento de mediação, possam ter em manifestar-se com sinceridade e clareza, com a garantia de que suas palavras e emoções demonstradas durante o procedimento serão resguardadas, bem como não poderão ser reveladas a terceiros estranhos ao procedimento ou utilizadas futuramente de forma prejudicial a estas.

Nessa linha, Tartuce⁷¹ afirma ser primordial a proteção que o sigilo determinado por lei confere aos mediados, para que possam se expressar com franqueza e transparência, com a proteção de que o que for manifestado e declarado durante as sessões será preservado e não poderá ser usado em seu desfavor, posteriormente. A confidencialidade constitui ainda a ferramenta com capacidade de atribuir alto grau de compartilhamento, com o propósito de conferir segurança para que os mediados permaneçam tranquilos, com a garantia de que poderão dar declarações que contenham informações íntimas, muitas vezes delicadas, que em outras circunstâncias não seriam reveladas⁷².

Com efeito, os mencionados diplomas legais ao determinarem a obrigatoriedade do sigilo no que se refere à totalidade das declarações e nos debates, argumentos e questões debatidos pelas partes durante a mediação, privilegiam a segurança e o conforto das partes em tratar questões delicadas e muitas vezes, de difícil comunicação. A determinação legal de observância obrigatória da confidencialidade se estende ao mediador, advogados, equipe técnica, prepostos, que não poderão externar ou revelar qualquer dado, informação ou declaração fornecidos pelas partes envolvidas, exceto se expressamente autorizado por estas.

A confidencialidade pode ser estudada em duas dimensões: interna e externa e, como ressaltado por Almeida Filho, é aplicável ao mediador e a todos que participarem do processo, que serão submetidos ao sigilo compulsório. A dimensão externa pode ser observada na obrigatoriedade de sigilo sobre todas as declarações feitas e informações reveladas a pessoas estranhas ao procedimento. Refere-se a informações sigilosas que não poderão ser reveladas a estranhos, que não participaram do processo.

⁷¹ TARTUCE, *Op. cit.*, p. 235.

⁷² PINHO, Humberto Dalla Bernardina de – Confidencialidade. A nova lei de mediação brasileira: comentários ao Projeto de Lei n.º 7.169/14. *Apud* TARTUCE, Fernanda – **Mediação nos conflitos civis**. 5.ª ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019, p. 235.

A dimensão interna, por sua vez, refere-se à imposição do sigilo no que tange aos participantes do procedimento de mediação e diz respeito à informação prestada por uma parte ao mediador, em sessão individual e privada, como é possível inferir da leitura do artigo 31º da lei brasileira. Por fim, o autor citado também ressalta a obrigatoriedade do sigilo imposta pela legislação, extensiva a todos que participaram do processo, além do mediador e partes, os advogados, assistentes técnicos e a todos que, mesmo indiretamente, participaram do procedimento, nos termos do artigo 30, parágrafo único, da legislação brasileira.⁷³

No que concerne às exceções ao princípio da confidencialidade, estas estão previstas no artigo 30º e 31º da Lei n.º 13.140/15.⁷⁴ Em linhas gerais, a confidencialidade das informações e declarações durante o procedimento será obrigatória entre todos os envolvidos no processo, salvo se as partes anuírem de forma expressa, em sentido contrário ou em caso de imposição legal de publicidade ou, ainda, de a divulgação ser indispensável para que se cumpra acordo alcançado através da mediação. Não estarão protegidas pela confidencialidade as informações reveladas que se referirem a acontecimento ou fato de crime de ação pública. Destaca-se a obrigação determinada pela lei, no parágrafo 4º do artigo 30º, no sentido de que os envolvidos, ao final do procedimento, deverão oferecer informações à administração tributária, obrigando-se os seus servidores a manter o sigilo sobre o conteúdo destas, como determina o artigo 198 do Código Tributário Nacional. Por fim, o artigo 31º prevê a exceção à confidencialidade em sua dimensão interna. Como mencionado anteriormente neste trabalho, a dimensão interna da confidencialidade se dá na obrigatoriedade do sigilo imposto ao mediador e aos seus auxiliares, sobre a informação fornecida por uma das partes, em sessão privada, que não poderão ser reveladas às outras partes, salvo com autorização expressa.

Na legislação portuguesa, o princípio da confidencialidade está previsto no artigo 5º da Lei n.º 29/2013.⁷⁵ Impõe a obrigatoriedade do sigilo sobre as informações e declarações tomadas durante as sessões, alcançando a todos que participaram do procedimento, incluindo os advogados e intervenientes, como podemos inferir do disposto no artigo 18º. Relativamente às exceções à confidencialidade, o artigo 5º, n.º 3 determina a mitigação deste por motivos de ordem pública, especificamente para assegurar a salvaguarda do superior interesse da criança, em caso de preservação da “integridade física ou psíquica de qualquer pessoa”, ou ainda no caso em que seja imprescindível para seguimento, aplicabilidade ou efetivação de “acordo

⁷³ ALMEIDA FILHO, *Op. cit.*, p. 21.

⁷⁴ BRASIL – Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015. Diário Oficial da União, p. 4, 29-06-2015.

⁷⁵ PORTUGAL – Lei n.º 29/2013, de 19 de abril. In Diário da República Eletrónico-DRE [Em linha], n.º 77, p. 2278-2284, Série I de 19-04-2013.

obtido por via da mediação, na estrita medida do que, em concreto, se revelar necessário para a proteção dos referidos interesses”.

No que concerne às implicações do princípio, podemos destacar duas inferências apontadas pela doutrina⁷⁶. A primeira delas revela que o princípio deve ser analisado sob duas dimensões, interna e externa. A dimensão interna revela-se na vedação legal ao mediador em divulgar informação ou declaração prestada por uma parte, a título confidencial, aos outros mediados, como ocorre nas sessões privadas. A dimensão externa observa-se na obrigatoriedade do sigilo ao mediador no que se refere as informações que foram fornecidas pelas partes durante o procedimento, ou ainda das que tenha tomado ciência em decorrência do procedimento. Ao mediador é igualmente vedado utilizar estas informações em seu benefício ou em de terceiro. A segunda inferência da confidencialidade alcança o mediador e as partes mediadas. As declarações, dados e informações revelados pelas partes durante o procedimento, não poderão ser utilizadas por uma parte mediada, em prejuízo das outras partes, posteriormente. A confidencialidade refere-se ao impedimento da apreciação dos dados, informações e declarações das partes no procedimento de mediação, pelo judiciário.

Durante o procedimento de mediação os mediados deverão se manifestar de forma voluntária, confortável, seguras de que nada do que expressem ou revelem nas suas declarações será revelado a terceiros.

Com efeito, a confidencialidade autoriza as partes agir e se manifestarem com segurança e confiança, sem receio de contrariar os outros mediados ou ainda o mediador⁷⁷, o que, na visão de Gouveia⁷⁸ não ocorre em tentativas de entendimento realizadas na presença de magistrados ou de árbitros. A autora distingue a confidencialidade no que tange a conjuntura das partes mediadas e do mediador. As partes, em caso de ausência de norma legal serão submetidas apenas a uma obrigação contratual. O mediador é alcançado pela confidencialidade em razão do “exercício da sua profissão - trata-se de sigilo profissional”.

Efetivamente, os mediados não se comunicariam de forma voluntária ou revelariam informações relevantes, repletas de consternações e emoções delicadas, sem a confiança de um procedimento sigiloso, onde nenhuma declaração poderá ser utilizada em seu prejuízo posteriormente ou em procedimento judicial, caso a mediação não tenha êxito⁷⁹.

⁷⁶ LOPES; PATRÃO, *Op. cit.*, p. 46-48.

⁷⁷ FERREIRA, Jaime Octávio Cardona – Julgados de paz: organização, competência e funcionamento. Coimbra: Coimbra, 2001, p. 70. *Apud* GOUVEIA, Mariana França de – **Curso de Resolução Alternativa de Litígios**. Coimbra: Almedina, 3.ª ed., 2018, p. 97.

⁷⁸ GOUVEIA, *Op. cit.*, p. 97.

⁷⁹ DELGADO, *Op. cit.*, p. 140-141.

Relativamente as repercussões da transgressão do dever de confidencialidade, o artigo 8º, n.º 2 da lei prevê a responsabilidade civil do mediador no que tange aos danos acarretados, nos termos gerais do direito. Nesse sentido, a doutrina⁸⁰ ressalta as seguintes consequências: i) o descumprimento do princípio poderá caracterizar ainda crime tipificado no artigo 195º do Código Penal, circunstância em que será acrescentará ao infrator, “a responsabilidade criminal do mediador”; ii) na hipótese da infração ter se verificado no sistema público, o infrator será submetido as “sanções próprias, inerentes à fiscalização dos sistemas, designadamente, a sua suspensão ou exclusão das respectivas listas”, como se infere do artigo 44º da lei; iii) uma vez que o mediador figure da lista instituída pelo Ministério da Justiça, a sanção aplicada ao violador poderá resultar em sua retirada da respectiva lista.

Por fim, cabe-nos apontar a perspectiva diferenciada do legislador português, no que tange ao princípio da confidencialidade, frente à Directiva 2008/52/CE⁸¹. Com efeito, nos termos do artigo 7º, o legislador europeu preocupou-se em estabelecer comandos em termos mais abertos, ressaltando no n.º2 do respectivo artigo, a possibilidade de os Estados-Membros adequarem as respectivas legislações no sentido de aplicarem normas mais rígidas na proteção da confidencialidade.

Sendo assim, a Directiva estabelece a necessidade de respeito ao princípio da confidencialidade no que concerne a dados e elementos resultantes ou correlatos a um processo de mediação e determina que os mediadores e os envolvidos na condução do procedimento de mediação, não serão compelidos a oferecer provas em procedimentos judiciais ou arbitragens civis ou comerciais. O diploma legal acrescenta as seguintes circunstâncias como exceção: i) se porventura as partes convencionarem o oposto; ii) se ocorrer “razões de imperiosas de ordem pública do Estado-Membro” para garantir que sejam preservados os interesses das crianças ou, ainda, para preservar a integridade física ou mental de uma pessoa; iii) em circunstâncias em que a publicização do teor do acordo de procedimento da mediação seja pressuposto indispensável para sua eficácia e ao seu cumprimento ou à sua execução.⁸²

A legislação portuguesa, comparativamente à Directiva, mostra-se, sem dúvida, mais atenta e rígida na aplicação do princípio da confidencialidade. A Directiva determina a observância ao princípio apenas aos mediadores e aos envolvidos no gerenciamento do

⁸⁰ LOPES; PATRÃO, *Op. cit.*, p. 53.

⁸¹ UNIÃO EUROPEIA – Directiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2008, relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial [Em linha]. In *Jornal Oficial da União Europeia*, L 136/3, 24-05-2008. Art. 7º. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32008L0052>. [Consult. em 30-10-2021].

⁸² GOUVEIA, *Op. cit.*, p. 98.

procedimento de mediação, excluindo as partes do dever de confidencialidade. Parece-nos uma forte restrição ao alcance do princípio da confidencialidade. Nesse sentido, a doutrina aponta que a Directiva “não obriga à vinculação das partes ao dever de confidencialidade, mas apenas aos mediadores e seus assistentes”. Nessa linha, destaca-se que a diligência do legislador português com o princípio da confidencialidade ultrapassa a da Directiva, uma vez que o diploma europeu determina a confidencialidade apenas das “informações decorrentes ou relacionadas com o processo de mediação”, isto significa que a determinação legal deste se restringe às informações que decorressem do processo de mediação⁸³.

1.4.3 Princípios da igualdade, imparcialidade e da isonomia entre as partes

No que diz respeito aos princípios da igualdade e da imparcialidade, estes determinam um comportamento isento e equânime do mediador. Previstos no artigo 6º, nº1 e 2, da Lei de Mediação portuguesa e na Lei de Mediação brasileira no artigo 2, I e II. A igualdade faz referência à forma de tratamento das partes durante a mediação. É dever do mediador agir de forma imparcial ao auxiliar as partes na busca do consenso, garantindo a elas um tratamento equilibrado, isento e justo, na constância do procedimento da mediação. A isonomia entre as partes deverá ser preservada pelo mediador e o mediador deverá tratá-las de forma equilibrada e equânime.

Nesse sentido, a doutrina⁸⁴ destaca que o mediador deverá administrar o procedimento de mediação de maneira que garanta o equilíbrio de poderes e a “possibilidade de ambas as partes nela participarem”. O princípio da igualdade visa a assegurar a transparência no procedimento de mediação, com o intuito de que as partes conheçam e tenham segurança no procedimento que participam como “parte ativa”, colaborando efetivamente com o processo, tendo acesso às informações, exprimindo seus pensamentos, convicções e avaliações.⁸⁵

Na visão de Cebola⁸⁶, a igualdade alcança o direito das partes a totalidade de elementos, dados e informações durante o procedimento de mediação e a possibilidade de exposição das suas alegações, fundamentos e justificativas, de forma incondicional, podendo, assim, participar e cooperar com o processo e de disporem de assessoramento jurídico e, um vez que seja

⁸³ LOPES; PATRÃO, *Op. cit.*, p. 48.

⁸⁴ DELGADO, *Op. cit.*, p. 143-144.

⁸⁵ DELGADO, *Op. cit.*, p. 144.

⁸⁶ CEBOLA, Cátia Marques – La Mediación, 2013. *Apud* ALMEIDA FILHO, Roberto Nóbrega de – **O instituto da mediação no contexto jurídico luso-brasileiro**. São Paulo: LTr, 2018, p. 24.

constatada assimetria intransponível de poder entre as partes, “contar com a intervenção do mediador para encerramento do processo”.

A despeito da imparcialidade, esta não se relaciona com a forma de tratamento das partes, mas sim com a conduta e a atuação do mediador. Com efeito, a imparcialidade pode ser ativa e conceituada pela doutrina⁸⁷ como uma função desempenhada por pessoa de confiança dos participantes da mediação, que vislumbram no mediador uma pessoa qualificada e capacitada para exercer a função, de forma neutra, imparcial e isenta. Deverá diligenciar no sentido de que sua atuação e compostura no procedimento sejam pautadas pela isenção e equanimidade.

O mediador deverá tratar as partes de forma neutra e equidistante e não poderá ter predileção pelo desfecho do procedimento ou por qualquer das partes. Não poderá recomendar ou proteger qualquer das partes. Para Almeida Filho, cumpre ao mediador, o que entendemos ser extensível a qualquer agente que seja parte, que atuar no processo de mediação, “de forma blindada contra pressões externas e das próprias partes”,⁸⁸ buscando sempre impedir a ocorrência de benefício a qualquer das partes.

Importante destacar que a Lei de Mediação portuguesa, em seus artigos 26º e 27º, prevê circunstâncias de impedimento ou de escusa do mediador, em hipótese de incerteza real sobre a sua neutralidade no tratamento das partes na condução do procedimento de mediação.⁸⁹

Do seu turno, o artigo 5º da lei de Mediação brasileira determina a observância das condições legais de impedimento e suspeição do juiz no que se refere ao mediador. O artigo 170 do Código de Processo Civil⁹⁰, por sua vez, dispõe sobre o procedimento no caso de impedimento do mediador.

1.4.4 Princípio da independência do mediador

Previsto no artigo 7º da Lei de Mediação portuguesa de forma direta, determina que o mediador deverá agir de forma independente, sem submissão a elementos externos. Ressalta-se que na legislação brasileira a independência corresponde ao princípio da imparcialidade do mediador e isonomia entre as partes, prescritos respectivamente nos artigos 2º, inciso I e II da

⁸⁷ ALMEIDA, Tania, *Op. cit.*, 108-109.

⁸⁸ ALMEIDA FILHO, *Op. cit.*, p. 24.

⁸⁹ PORTUGAL – Lei n.º 29/2013, de 19 de abril. *In* Diário da República Eletrônico-DRE [Em linha], n.º 77, p. 2278-2284, Série I de 19-04-2013.

⁹⁰ BRASIL – Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015. Diário Oficial da União, p. 1, 17-03-2015.

Lei de Mediação brasileira. Nesse sentido, Almeida Filho⁹¹ destaca que o exercício da função do mediador deve ocorrer de forma autônoma, sem qualquer submissão ao Poder Judiciário ou a qualquer associação ou instituição, pública ou privada. Busca-se, desta forma, sempre defender e garantir a isenção, a imparcialidade e a equidistância imprescindível no que se refere a opção das partes, as quais possuirão o comando total do processo, o *empowerment*.

Lopes e Patrão destacam dois aspectos do princípio da independência. O primeiro seria a independência do mediador de outras “entidades, públicas ou privadas (incluindo as partes)”. O segundo aspecto seria o de autonomia diante de “interesses próprios ou de terceiros, valores pessoais ou influências externas”.⁹²

Com efeito, a imparcialidade determina ao mediador diligenciar no sentido de que seus valores pessoais não interfiram na condução do procedimento. A isonomia entre as partes impõe que estas deverão receber tratamento pelo mediador de forma igualitária durante o procedimento.

Destaca-se, por oportuno, que o mediador não poderá ter relação que anteceda o procedimento, com uma das partes ou com concepções, valores, ideologias direta ou indiretamente relacionados com a controvérsia submetida à mediação. Contudo, se houver incerteza sobre esses pressupostos, é necessário que seja apurada e revelada. De outro lado, Cahali⁹³ entende que cientes as partes de possível vínculo ou circunstância antecedente com o mediador, não haverá impedimento para que este seja escolhido, uma vez que o princípio da autonomia comanda e controla o procedimento, permitindo que as partes aceitem a circunstância atípica. Na sua visão, o mediador como um moderador, por sua competência e técnica, exclusivamente possibilitará a comunicação entre as partes, “sendo que a solução dependerá exclusivamente dos mediados”.

Isso posto, o princípio da independência consagra a liberdade dos mediadores no exercício da atividade e, desde que observem os ditames legais pertinentes, poderão conduzir a mediação sem interferências externas.

1.4.5 Princípios da competência e da responsabilidade do mediador

⁹¹ ALMEIDA FILHO, *Op. cit.*, p. 25.

⁹² LOPES; PATRÃO, *Op. cit.*, p. 58.

⁹³ CAHALI, *Op. cit.*, p. 99-100.

Quanto ao princípio da competência e da responsabilidade do mediador, este se expressa na perspectiva de que as funções e atividades do mediador deverão estar expressas e determinadas.

O princípio não estabelece, especificamente, uma determinação ou até referência de procedimento. Na lei brasileira, encontra-se na transcrição contida no artigo 9º cuja redação prevê a possibilidade de exercício da função de mediador, desde que seja capacitada e que possua a confiança das partes. Nessa linha, a doutrina⁹⁴ destaca, no que se refere a capacidade, a disposição do artigo 11º da lei brasileira sobre as condicionantes aos mediadores judiciais: capacidade civil, graduação com prazo mínimo de dois anos em escola reconhecida pelo Ministério da Educação e ainda a capacitação em instituição de formação de mediadores, aceita pela “Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – ENFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça”.

Tendo em vista que a controvérsia atendida pela mediação pode versar sobre uma infinidade de conteúdos e o mais importante, que as partes precisam confiar na aptidão do mediador para a condução do diálogo, natural que a escolha seja baseada nessas aptidões. Assim, acerta o legislador a não condicionar a atuação do mediador exclusivamente a uma competência jurídica.

No que tange à responsabilidade dos mediadores, a doutrina destaca, na mediação judicial, que o desempenho e o exercício da atividade do mediador seguirão às determinações legais do serviço público e a atuação do mediador em desacordo com a lei realizada com ofensa a obrigação legal de “não lesar outrem”, constitui ilícito previsto no artigo 186º do Código Civil Brasileiro.⁹⁵

A Lei de Mediação portuguesa prevê o princípio da competência e da responsabilidade no artigo 8º, n.º.1 e 2. A redação do dispositivo é clara ao trazer aos interessados em desempenhar o ofício de mediador de conflitos a oportunidade de obter habilidade, prática e técnicas exclusivas do mediador. O artigo refere-se à mediação na esfera privada e pública. A doutrina⁹⁶, entretanto, entende que a especialização do mediador de forma específica não constitui pressuposto essencial para que exerça a função de mediador de conflitos, exceto aos mediadores do sistema público.

⁹⁴ ALMEIDA FILHO, *Op. cit.*, p. 27.

⁹⁵ ALMEIDA FILHO, *Op. cit.*, p. 28.

⁹⁶ GARCIA, Maria Olinda – Gestão contratual do risco processual a mediação na resolução de conflitos em direito civil e comercial, 2015. *Apud* ALMEIDA FILHO, Roberto Nóbrega de – **O instituto da mediação no contexto jurídico luso-brasileiro**. São Paulo: LTr, 2018, p. 27.

Nesse sentido, Lopes e Patrão⁹⁷ afirmam que, no que concerne as habilidades e qualificações, ao observarmos com atenção a formação específica não é condição para o exercício da profissão de mediador. Os autores destacam que a lei apenas determina que o mediador poderá comparecer e cursar “ações de formação que lhe confirmam aptidões específicas[...]. Assim, a lei só garante a habilitação dos mediadores nos sistemas públicos. [...] Todavia, há um efeito prático deste princípio, porquanto a referência feita no n.º 1 à lista de mediadores de conflitos organizada pelo Ministério da Justiça (alínea e no n.º 1 do art. 9) parece implicar que só os mediadores que hajam obtido aprovação em cursos de formação certificados têm acesso à lista. Ora, a intervenção de mediador constante de tal lista é requisito necessário para que o acordo tenha força executiva, nos termos do art.9”.

Na lei portuguesa os pressupostos legais exigidos para o exercício da função de mediador do sistema público estão expressos nos artigos 39º e 40º. O princípio da responsabilidade, previsto no nº 2 do artigo 8º da referida lei prevê a responsabilidade civil do mediador, “nos termos gerais, quando viole os deveres de exercício da respectiva atividade quer os resultantes da Lei n.º 29/20013 (nomeadamente, arts. 26º, 27º e 28º), quer de regulamentos dos sistemas públicos de mediação”.⁹⁸

Com efeito, a legislação lusa traz a responsabilização do mediador na hipótese de infringir os seus encargos determinados por lei. Bahamonde⁹⁹ ressalta a importância de diferenciar a responsabilização do mediador no sistema de mediação pública e da mediação privada. No sistema público, o mediador será submetido “ao regime de responsabilidade civil extracontratual típico do direito público”. Na mediação privada, “será necessário qualificar previamente a ação que liga o mediador e as partes mediadas”.

Nesse sentido, no que se refere à responsabilidade do mediador em exercício do sistema público, Lopes e Patrão¹⁰⁰ afirmam que as normas aplicáveis ao caso são regidas pelas leis de direito público, uma vez que “o mediador foi indicado pelo sistema público (ainda que as partes tenham podido selecioná-lo de uma lista facultada pelo sistema) e as obrigações que aquele assume decorrem da integração no serviço público de mediação”. Dessa forma, a responsabilidade será extracontratual. A reparação do dano ocorrerá em caso de desempenho da função que cause lesão, de forma “ilícita e culposa, nos termos gerais da lei civil”.

⁹⁷ LOPES; PATRÃO, *Op. cit.*, p. 61.

⁹⁸ LOPES; PATRÃO, *Op. cit.*, p. 27.

⁹⁹ DELGADO, *Op. cit.*, p. 145-146.

¹⁰⁰ LOPES; PATRÃO, *Op. cit.*, p. 65.

Por outro lado, a responsabilidade do mediador no sistema privado ocorrerá de forma diferenciada, uma vez que a conduta do mediador, ao descumprir seus deveres, poderá ser inserida nas hipóteses de responsabilidade contratual e extracontratual. Parece-nos que a doutrina¹⁰¹ encontra alternativas na escolha da “teoria do cúmulo” e na “teoria da consumpção”. A primeira defende que o prejudicado poderá escolher qualquer dos dois regimes para fundamentar o pedido de reparação. A segunda defende que a responsabilidade extracontratual seria absorvida pela contratual.

1.4.6 Princípio da executoriedade

O princípio da executoriedade determina os pressupostos jurídicos fundamentais que atribuem força executiva ao acordo firmado no procedimento de mediação. Refere-se a um dos atributos inerentes ao acordo que for consagrado através do procedimento da mediação. Este será dotado de exequibilidade, independente de uma chancela judicial. A função do princípio da executoriedade é explicitar que o acordo obtido na mediação serve como título executivo. Nessa linha, a doutrina¹⁰² destaca que o mencionado princípio estipula as condições determinadas na legislação, consideradas indispensáveis, para que seja outorgado ao acordo obtido no procedimento de mediação, força executiva. Ressalta-se ainda que o artigo 20º da lei brasileira ratificado pelo CPC, no artigo 515, incisos II e III, estabelecem eficácia executiva a decisão homologatória de autocomposição extrajudicial constitui título executivo extrajudicial.

Observe-se que o princípio da executoriedade traz ao procedimento de mediação uma economia de tempo e recursos, sejam eles humanos ou financeiros, ao conferir executoriedade ao instrumento que foi produzido na mediação.

A Lei de Mediação portuguesa, de sua parte, traz a previsão do princípio da executoriedade no artigo 9º. Importante destacar que a atribuição de força executiva ao acordo celebrado entre as partes no procedimento de mediação não foi prestigiada pela Directiva 52/2008, constituindo decisão do legislador português.¹⁰³ Com efeito, o princípio atribui ao acordo celebrado no procedimento de mediação, força executória, com ausência de obrigatoriedade de submeter o acordo celebrado à homologação judicial.

¹⁰¹ *Idem.*

¹⁰² ALMEIDA FILHO, *Op. cit.*, p. 28-29.

¹⁰³ VICENTE, Dário Moura – A Directiva sobre mediação em matéria civil e comercial e a sua transposição para a Ordem Jurídica Portuguesa. *In ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE ARBITRAGEM – Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação*. Ano II, p. 99-116, 2010, p. 67.

Vale destacar que essa força executiva atribuída ao acordo celebrado no procedimento de mediação é, indubitavelmente, uma enorme vantagem acrescentada ao procedimento. Além de proporcionar às partes a construção da própria solução da controvérsia, atendendo ao interesse de ambas, a mediação possibilita e proporciona a segurança da efetivação do acordo de vontades. De fato, este acordo fruto da vontade, elaborado e desenvolvido pelas partes, terá força executória.

Nesse sentido, Bahamonde¹⁰⁴ afirma que referido princípio aperfeiçoa a efetividade da mediação, estipulando-se como método de solução de conflitos com o “mesmo nível em termos de efeitos entre as partes e em relação a terceiros, em vez de uma decisão judicial”.

1.4.7 Princípios da oralidade e da informalidade

Igualmente relevantes são os princípios da oralidade e da informalidade. Estão presentes na lei brasileira, artigo 2º, III e V. Reportam-se ao procedimento e à técnica utilizada na mediação considerando dispensáveis procedimentos escritos, no transcorrer da mediação. Haverá a necessidade da forma escrita apenas em casos de acordo ou, ainda, na hipótese em que não haja mais expectativa ou possibilidade no alcance do acordo. O mediador e as partes poderão manifestar-se nesse sentido, de forma expressa.

O princípio da oralidade é praticado para determinar o diálogo entre as partes mediadas e o mediador.¹⁰⁵ Tendo em vista que a mediação tem como premissa o diálogo, o princípio da oralidade outorga maior naturalidade e liberdade às partes para negociarem no decorrer do procedimento de mediação, sendo produzido um documento formal quando da conclusão do procedimento.

Com efeito, Nunes¹⁰⁶ explica que o acordo é desenvolvido, elaborado e fundamentado no que as partes demonstram e verbalizam, no resguardo de seus princípios, pensamentos ou posição sobre questões e também em alegações mútuas na persecução da escolha mais acertada. Na mediação, o mediador tem a incumbência de possibilitar o diálogo entre as partes, de favorecer, apoiar a conversa entre elas. Deverá incentivar a percepção recíproca pela identificação de novas opiniões sobre o dissenso objeto da mediação.¹⁰⁷

¹⁰⁴ DELGADO, *Op. cit.*, p. 146.

¹⁰⁵ CABRAL, Trícia Navarro Xavier; CURY, Cesar Felipe – **Lei de Mediação comentada artigo por artigo**. Dedicado à memória da Profª. Ada Pellegrini Grinover. Indaiatuba: Foco, 2018a, p. 11.

¹⁰⁶ NUNES, Antonio, *Op. cit.*, p. 59.

¹⁰⁷ CAPPELLETTI, Mauro – Access to Justice, Livro 1. v. II. p. 60. *Apud* TARTUCE, Fernanda – **Mediação nos conflitos civis**. 5.ª ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019, p. 222.

Na visão de Peluso¹⁰⁸, o princípio da oralidade regula a mais relevante aproximação das partes na solução da controvérsia, a comunicação, e não haveria fundamento se não houvesse ofertado às partes o ensejo de conceber, criar a solução para o próprio dissenso.

1.4.8 Princípio da busca do consenso

Previsto no inciso VI do artigo 2º da Lei de Mediação brasileira e no artigo 166º do Código de Processo Civil, a busca do consenso é um corolário do processo de mediação, trazendo um comando orientativo na forma de condução do processo pelo mediador. Isso porque o conflito proposto a uma mediação deve ser resolvido através do consenso, não pode ocorrer a imposição de uma solução, seja por um terceiro, seja de uma parte a outra. A solução do conflito é construída pelas partes. Nesse sentido, Nunes¹⁰⁹ destaca que a concordância conduz à conciliação, um acordo construído pelas partes dificilmente será descumprido, “uma vez que reflete o atendimento dos próprios anseios e necessidades de todos”.

No procedimento de mediação, o mediador executa sua função orientando e direcionando as partes para alcançar conciliação, concordância e a “melhor solução possível para ambas as partes”,¹¹⁰ de forma neutra, isenta e equânime.

Não é ocioso destacar que apesar da mediação ter como propósito principal o consenso, este não é seu único objetivo. Procura-se restabelecer o relacionamento que as partes tinham anteriormente ao conflito. Nesse sentido, a doutrina¹¹¹ afirma que mediação será vitoriosa no momento que as partes decidirem não apenas colocar fim ao conflito, com um usual acordo mútuo de ressarcimento, mas no momento em que restaurarem o vínculo e o relacionamento entre elas.

Pelo exposto, verifica-se que a busca pelo consenso é o princípio fundamental e amparador da mediação, que tem no diálogo e no empoderamento das partes a forma de viabilizar a pacificação dos conflitos.

1.4.9 Princípio da boa-fé

¹⁰⁸ PELUSO, Cezar – Mediação e conciliação. Revista de Arbitragem e Mediação, 2011. *Apud* TARTUCE, Fernanda – **Mediação nos conflitos civis**. 5.ª ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019, p.222

¹⁰⁹ NUNES, Antonio, *Op. cit.*, p. 61.

¹¹⁰ CABRAL; CURY, *Op. cit.*, 2018a, p. 14.

¹¹¹ SPENGLER; SPENGLER NETO, *Op. cit.*, p. 27.

O princípio da boa-fé, presente na lei brasileira no inciso VIII do artigo 2º, bem como no artigo 5º do CPC, deve ser entendido com relação ao processo de mediação como um valor axiológico. Direcionado a todos que se envolverem no processo de mediação, representa a presença da honestidade, seja do mediador para com as partes, seja entre as próprias partes, que se propuseram a construir, através do diálogo, a solução para o problema proposto. Nesse sentido, Paiva e Almeida salientam que o princípio da boa-fé, da mesma forma, exige colaboração, respeito, atenção mútuos, que espelhará no “tratamento entre eles como no tratamento dos interesses debatidos”.¹¹²

A boa-fé pode ser definida na sensibilidade e na convicção interna no que diz respeito à idoneidade, à “honestidade e à justiça do próprio comportamento em vista da realização dos fins para os quais esse é direcionado”.¹¹³ O comportamento dos participantes em decorrência da boa-fé, deverá ser “coerente e não contraditório, exigindo-se um conteúdo mais ético que evite frustração de expectativas legítimas”.¹¹⁴ Com efeito, respeito, dedicação e honestidade na observância dos princípios da mediação por todos os participantes durante o procedimento, são imprescindíveis para a construção de uma solução que atenda aos interesses de ambas as partes.

1.5 Evolução e situação atual no quadro normativo da mediação

1.5.1 União Europeia

A experiência jurídico-institucional da União Europeia, em que pese a sua magnitude, é relativamente recente. Na visão da Comunidade Europeia, o desenvolvimento de métodos alternativos de solução de controvérsias relacionada aos direitos dos consumidores é uma necessidade associada ao desenvolvimento e à segurança jurídica do mercado comum, principal elemento da integração institucional dos países. Em 1998, a Comissão Europeia, já indicando preocupação com eventuais custos de oportunidade oriundos de um excesso de conflito de leis e jurisdições, recomendou princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução

¹¹² ALMEIDA, Tania [et al.], *Op. cit.*, p. 108.

¹¹³ ABDO, Helena Najjar – O abuso do processo, 2007. *Apud* TARTUCE, Fernanda – **Mediação nos conflitos civis**. 5.ª ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019, p. 233.

¹¹⁴ CABRAL; CURY, *Op. cit.*, 2018a, p. 17.

extrajudicial de litígios de consumo, ressaltando a desproporção entre os interesses econômicos envolvendo as relações de consumo e o custo da resolução judicial.¹¹⁵

Posteriormente em 2002, antes de aprovada a Directiva 2008/52/CE, a Comissão Europeia publicou um estudo, o conhecido Livro Verde Sobre os Modos Alternativos de Resolução de Litígios em Matéria Civil e Comercial,¹¹⁶ ressaltando como uma das causas do progresso dos *ADR* a estrutura prática e conjuntural que constituem uma solução aos obstáculos ao acesso à justiça, enfrentados em números significativos por muitos países.

Ressalta-se que, em março de 2000, no Conselho Europeu de Lisboa, “subordinado ao tema o emprego e a sociedade de informação”, o Conselho Europeu recorreu à Comissão e ao Conselho no sentido de pesquisar sobre a forma mais efetiva de proporcionar confiabilidade os cidadãos consumidores do comércio eletrônico, em particular por meio de métodos alternativos de resolução de conflitos. Por fim, ainda na questão política, o documento salienta que, na esfera das relações de trabalho, o Conselho Europeu de Bruxelas-Laeken de dezembro de 2001 reiterou a relevância de solucionar as divergências sociais transacionais por meio de procedimento de mediação.

A União Europeia apresenta o Código de Conduta para os Mediadores em 2004, contendo uma série de princípios que poderão ser incorporados pelos mediadores de forma voluntária, como a confidencialidade, imparcialidade, independência. É nesse contexto que, em 2008, a Directiva 2008/52/CE relativa a aspectos da mediação civil e comercial foi aprovada, com o intuito de estímulo da solução de conflitos por meio da mediação e a facilitação do acesso ao método, garantindo uma “relação equilibrada entre este e o procedimento judicial. Seu âmbito de aplicação compreende litígios transfronteiriços relativos a direitos e obrigações passíveis de disposição, conforme o direito aplicável”¹¹⁷.

Podemos, pois, destacar quatro grandes objetivos da referida Directiva. O primeiro deles busca reforçar a qualidade e segurança da mediação. Isso é feito pelo incentivo à formação inicial e continuada dos mediadores e à adesão aos códigos de conduta voluntários por parte dos mediadores e das organizações que prestam serviços de mediação, bem como garantindo a confidencialidade da mediação e a exequibilidade dos acordos de resolução resultantes de mediação, conforme prescrevem seus artigos 1º, 4º e 7º.

¹¹⁵ COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS – Recomendação da Comissão de 30 de março de 1998 (98/257/CE). Jornal Oficial das Comunidades Europeias. n.º 115, p. 31-34, 14-04-1998.

¹¹⁶ COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS – Livro Verde sobre os modos alternativos de resolução de litígios em matéria civil e comercial. 19-04-2002, p. 7.

¹¹⁷ FERNANDES, Amanda Frederico Lopes – **Justiça consensual**. São Paulo: Almedina, 2021. p. 55-56.

Em segundo lugar, a Directiva também busca promover a mediação como um processo autônomo e eficaz de resolução de litígios, seja obrigando os Estados-Membros a promover informações sobre a forma de contactar mediadores ou organizações e instituições que oferecem serviços de mediação, seja dando opções às partes de atribuir executoriedade ao acordo de mediação, conforme disposto nos artigos 6º, 9º e 10º.

Em terceiro lugar, a Directiva se preocupa em estabelecer regras mínimas para assegurar uma relação equilibrada entre o processo de mediação e o processo judicial, prevendo que as partes que optam pela mediação não sejam, posteriormente, impedidas de iniciar um processo judicial devido à expiração dos prazos de prescrição, como se lê no artigo 8º. Por fim, a Directiva tem uma clara preocupação em estabelecer conceitos e definições, justamente para que se evite, no processo de transposição para países membros, uma aplicação assimétrica entre os países da União Europeia.

A experiência europeia com a mediação será aprofundada no Capítulo III deste trabalho. Passemos à experiência lusitana.

1.5.2 Portugal

Em sintonia com a tendência mundial de crescimento na utilização de meios alternativos de solução de controvérsias, Portugal experimentou um significativo avanço na regulação da temática, sobretudo no início do milênio.

Gouveia¹¹⁸ ressalta o progresso e a expansão dos meios alternativos de solução de conflitos nos últimos anos, destacando o papel do poder público nesse crescimento. A autora pontua quatro períodos extremamente relevantes para sua consolidação: o primeiro, com a constituição dos Centros de Arbitragem; o segundo, com a instituição dos Julgados de Paz, em 2001; o terceiro, com a instituição dos Centros de Mediação; e o quarto, com as Leis da Mediação e Arbitragem sendo aprovadas, em 2011 e 2013.

Com efeito, em 2001 o universo português da mediação começa a se desenvolver intensamente a partir dos Julgados de Paz, que se utilizam de mediadores constituídos e habilitados pelo Ministério da Justiça para o exercício da função.

Em 2006, através de um protocolo celebrado entre o Ministério da Justiça e diversas Confederações representantes de vários setores da economia portuguesa, foi criado o sistema de Mediação Laboral, cujo funcionamento foi iniciado em dezembro do mesmo ano. Desde a

¹¹⁸ GOUVEIA, *Op. cit.*, p. 34-36.

sua criação, mais de 80 entidades aderiram a mediação. Assim, as mediações têm lugar em todo território português, tanto no modelo presencial quanto no modelo a distância. As questões dirimidas pelo Sistema de Mediação Laboral vão desde a redução da carga horária e de vencimentos, até o descumprimento de regras de segurança, higiene e saúde no trabalho.¹¹⁹

No ano seguinte, a Lei n.º 21 de 12 de junho de 2007¹²⁰ seguindo a tendência de intensificar a presença de mediação para a solução de controvérsias cria o regime de Mediação Penal, aplicável em processos que tratem de crime cujo procedimento dependa de queixa ou de acusação particular.

A ampliação do uso da mediação na resolução de conflitos seguiu com o acréscimo de regras de mediação no Código de Processo Civil Português, no ano de 2009, através de Decreto Lei n.º 29/2009, que transpunha a Directiva 2008/52/CE para o ordenamento português e acresceu quatro novos artigos ao código processual. Os novos dispositivos tratavam de mediação pré-judicial e suspensão de prazos, homologação de acordo obtido em mediação pré-judicial, confidencialidade e suspensão de instância.

O Código de Processo Civil trata da mediação em seu artigo 273,¹²¹ e prevê ampla autonomia ao juízo e às partes em litígio para resolverem o conflito em qualquer momento processual, pela via da mediação. O dispositivo dispõe que ao juiz é permitido, quando achar cabível, qualquer que seja o “estado da causa”, ordenar o envio do processo para mediação, “suspendendo a instância”. A exceção ocorre por manifesta objeção de qualquer das partes. Caso as partes aceitem, de comum acordo, deliberar sobre o conflito em procedimento de mediação, podem acordar na suspensão da instância pelo prazo máximo de três meses, e desde que a audiência final não seja adiada. A referida suspensão de instância ocorre de forma instantânea, independentemente de manifestação judicial, bastando que qualquer das partes informe do recurso a sistemas de mediação. Em caso de inviabilidade de acordo durante a mediação, o mediador informará ao tribunal, e a suspensão será interrompida instantaneamente. Ocorrendo acordo, este será encaminhado ao tribunal nos moldes determinados pela lei para “para homologação dos acordos de mediação”.

A consolidação da mediação enquanto instrumento jurídico alternativo de solução de controvérsias, em Portugal, ocorre com a aprovação da Lei n.º 29/2013,¹²² destinada a

¹¹⁹ DIREÇÃO GERAL DE POLÍTICA DE JUSTIÇA – DGPIJ – Protocolo de Acordo entre Ministério da Justiça e ... Mediação Laboral. [Em linha].

¹²⁰ PORTUGAL – Lei n.º 21/2007. Diário da República, n.º 112/2007, Série I de 12-06-2007.

¹²¹ PORTUGAL – Lei n.º 41/2013. Diário da República, art.273 n.º 121/2013, Série I de 26-06-2013.

¹²² PORTUGAL – Lei n.º 29/2013, de 19 de abril. In Diário da República Eletrónico-DRE [Em linha], n.º 77, p. 2278-2284, Série I de 19-04-2013.

estabelecer “os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal, bem como os regimes jurídicos da mediação civil e comercial, dos mediadores e da mediação pública”. Além de estabelecer definições e princípios (artigos 1º a 9º), fixa o regime jurídico da mediação civil e comercial (artigos 10º a 22º), dos sistemas públicos de mediação (artigos 30º a 38º) e de atuação dos mediadores (artigos 23º a 29º e 38º a 44º).

1.5.3 Brasil

No decorrer da história do Brasil, a cultura de resolução de conflitos através do Poder Judiciário consolidou-se de forma inquestionável, sempre como sinônimo de segurança da solução do conflito de forma definitiva e indiscutível. Litigar em juízo ainda é o único caminho para muitos, na visão de pleitear o deslinde das demandas de forma justa e segura.

A jurisdição estatal, exercida pelo Poder Judiciário, tornou-se o único caminho percorrido pelos litigantes. Referido comportamento originou-se por conta de dois elementos: os legados educativo e instrutivo transmitidos através dos anos pelos investigadores, pesquisadores e estudiosos do direito; e o monopólio da jurisdição, exercida, processada e executada pelo Estado, com total controle e domínio, proferindo decisões sobre indivíduos, relações e capital.¹²³

É de se ressaltar que, em um país que possui um Poder Judiciário de alto custo, com excesso de processos em tramitação, como o Brasil, seria inevitável que a discussão por métodos alternativos de resolução de conflitos tivesse início.

Inicialmente, essas novas formas de solução de conflitos foram denominadas Meios Alternativos de Resolução de Conflitos – MASCS. Atualmente, são intitulados Meios Extrajudiciais de Solução de Conflitos – MESCS.

De acordo com o Manual de Juízes das Cortes Americanas, a expressão “ADR”, significa conduta, métodos e estratégias para resolver e administrar conflitos com outros meios de solução que não sejam o judiciário. O tribunal decide se os ADRs têm respostas adequadas às demandas específicas ou verifica que não é possível a utilização dessas.¹²⁴ A expressão ADR foi traduzida, por parte da doutrina no Brasil, como RAD, “Resolução Alternativa de Disputas”.

¹²³ DINAMARCO, Cândido Rangel – Instituições de Direito Processual Civil, 2013. p. 210. *Apud* TARTUCE, Fernanda – **Mediação nos conflitos civis**. 5.ª ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019, p. 147.

¹²⁴ NATIONAL ADR INSTITUTE FOR FEDERAL JUDGES – Judge’s Deskbook on Court ADR, 2003. p. 39 *Apud* LAPORTA, Celeida M. Celentano – **ODR. Resolução de conflitos online**. São Paulo: Quartier Latin, 2021, p. 32.

Entretanto, da mesma forma, como MASCS, Meios Alternativos de Solução de Conflitos. Por outro lado, os chamados meios alternativos demonstram-se mais “adequados” que meramente alternativos na resolução de parte dos conflitos.¹²⁵

De outro lado, Guilherme¹²⁶ aponta uma outra possibilidade, adicionando a expressão “MESCS”, Meios Extrajudiciais de Solução de Conflitos. Do seu turno, Eckschmidt, Magalhães e Muhr afirmam que MESCS são meios eletrônicos de solução de conflitos e detalham que inicialmente tiveram seu conceito ligado aos MASCS. Com efeito, os autores apresentam a definição dos MESCS como um procedimento de solução de conflitos baseado em ferramentas eletrônicas que possibilitam diálogo, “comunicação e interação e formalização” de maneira otimizada e eficaz, de custo reduzido, “conveniente (não presencial e previsível em custo e prazo) e aplicável (à questão em disputa), garantindo a autenticidade (veracidade das partes envolvidas), privacidade (conteúdo protegido de terceiros não envolvidos) e exequibilidade (o resultado do conflito é exequível e exigível perante a lei)”.¹²⁷

No Brasil, os MASCS surgiram como uma alternativa para fomentar a conciliação social, ampliar o acesso à justiça e desafogar o Poder Judiciário. Como referido anteriormente no presente trabalho, a Resolução nº 125/2010 do CNJ iniciou o processo de forma concreta instituindo a “Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses”. Nesse sentido, Cahali¹²⁸ traz considerações importantes no sentido do detalhamento da evolução do quadro normativo da mediação no país. De fato, a Resolução nº125/2010 do CNJ estabeleceu e consolidou o Tribunal Multiportas, colocando um sistema disponível para a sociedade com formas variadas de solução e conflitos no intuito de procurar-se a solução que lhe seja mais adequada para a solução destes, considerando especialmente os métodos consensuais, de pacificação. O sistema permite que a sociedade não fique restrita ao acesso a opção do procedimento litigioso, com a imposição de uma decisão proferida por um magistrado, em sentença judicial. O autor acrescenta que “cada uma das opções (mediação, conciliação, orientação, a própria ação judicial contenciosa etc.), representa uma porta a ser utilizada de acordo com a conveniência do interessado, na perspectiva de se ter a maneira mais apropriada de administração e resolução do conflito”.

¹²⁵ LAPORTA, *Op. cit.*, p. 34.

¹²⁶ GUILHERME, Luiz Fernando do Vale Almeida – **Manual de arbitragem e mediação: conciliação e negociação**. 4.ª ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

¹²⁷ ÁVILA, Henrique [*et al.*] – Desjudicialização, justiça conciliativa e poder público. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. 472.

¹²⁸ LORENCINI, Marco Antônio G. Lopes – Negociação, mediação e arbitragem, 2013, p. 73. *Apud* CAHALI, Francisco José – **Curso de arbitragem**. 7.ª ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2018, p. 67.

Posteriormente, com a publicação da Lei n.º 13.105/15, o CPC, a mediação e a conciliação passam a ter previsão expressa no diploma processual, tornando-as etapas obrigatórias dentro do seu procedimento.¹²⁹

No que tange ao marco legal da mediação, a Lei n.º 13.140/2015, a Lei de Mediação é assim considerada. Foi festejada pelos operadores de direito, uma vez que abriu novas portas para a resolução de conflitos no Brasil. Regulamenta a mediação privada e dispõe conjuntamente sobre a mediação judicial. Assed e Davidovich¹³⁰ ressaltam a importância e a necessidade da Lei de Mediação, uma vez que atribuiu nova relevância à Mediação e, conseqüentemente ampliou de modo considerável “as possibilidades de uso efetivo do mencionado instrumento”.

Importante refletir sobre os novos caminhos que a promulgação da Lei de Mediação permite, mas que ainda são pouco trilhados. Referimo-nos sobre a possibilidade de realizar a mediação através da internet e de outras tecnologias disponíveis, como autoriza o legislador através do artigo 46º da lei brasileira. Efetivamente, a lei prevê expressamente a possibilidade da mediação realizada através da internet ou de alguma forma de conversação e de intercomunicação que possibilite conciliação ou acordo à distância, caso as partes estejam acordadas nesse sentido. E mais, permite que a pessoa residente no exterior, se assim optar, seja submetida às normas determinadas pelo seu texto.

Na mesma linha, o Enunciado n.º 43 do Fórum Nacional de Mediação e Conciliação – FONAMEC, é redigido nos seguintes termos: “Os CEJUSCs poderão divulgar plataformas on-line voltadas à resolução consensual de conflitos e recomendar a sua utilização para o público em geral”.¹³¹

Por outro lado, não restam dúvidas de que são consideráveis os desafios a serem superados para que possamos alcançar a plena eficácia da mediação no Brasil. De fato, a mediação é um meio de clara pacificação social e empoderamento das partes, alternativo ao Poder Judiciário, que hoje resta congestionado e não suporta mais o volume de demandas litigiosas apresentadas.

A mediação eletrônica será estudada de forma mais aprofundada, neste trabalho, em capítulo específico.

¹²⁹ CAHALI, *Op. cit.*, p. 69.

¹³⁰ ALMEIDA, Tania [*et al.*], *Op. cit.*, p. 375.

¹³¹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – Fórum de Mediação e Conciliação. Enunciado n.º 43. [Em linha].

2. O ACESSO À JUSTIÇA

2.1 Conceito

O acesso à justiça, no Brasil, também conhecido por inafastabilidade da jurisdição, princípio da legalidade¹³² ou, ainda, princípio do direito de ação,¹³³ surgiu na Constituição Federal de 1946. É direito fundamental previsto expressamente na Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5, XXXV,¹³⁴ onde se lê: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça ao direito”. O preceito constitucional é repetido no Código de Processo Civil, artigo 3º e é princípio fundamental na sustentação e permanência do Estado de Direito.¹³⁵

O princípio representa a possibilidade de que todo cidadão, de forma equânime e isonômica, ao ter o seu direito ofendido por outrem, recorra ao Poder Judiciário com sua pretensão e obtenha uma resposta à petição formulada. Importante ressaltar que a resposta fornecida pelo Judiciário poderá ser apenas para comunicar a impossibilidade de apreciação do pedido por ausência de pressupostos ou condições exigidas por lei.

É inquestionável a relevância da atribuição de direitos e garantias, pelo legislador, em um ordenamento jurídico, de forma expressa. O legislador pretende, ao externá-los, que alcancem a sua maior efetividade garantindo os direitos concedidos ao cidadão. Entretanto, ao longo dos anos tornou-se evidente que determinados direitos atribuídos constitucionalmente não se efetivavam materialmente, embora formalmente previstos na legislação. De fato, não é suficiente outorgar por via legislativa um direito ao seu destinatário. É imprescindível concretizá-lo, sob pena de se fazer lei morta, convertendo-se o direito em mera eloquência.

No que concerne à União Europeia, por força da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, os países membros estão obrigados a garantir aos seus cidadãos o direito “a assistência judiciária a quem não disponha de recursos suficientes, na medida em que essa assistência seja necessária para garantir a efetividade do acesso à justiça”.¹³⁶

¹³² MORAES, Alexandre de – **Direito Constitucional**. 33.ª ed. rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2017, p. 88.

¹³³ BULOS, Uadi Lammêgo – **Curso de Direito Constitucional**. 10.ª ed. São Paulo: Saraiva, 2017, p. 329.

¹³⁴ BRASIL – Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Diário Oficial da União, p. 1, 05-10-1988.

¹³⁵ MORAES, *Op. cit.*, p. 88.

¹³⁶ CARTA dos Direitos Fundamentais da União Européia. Jornal Oficial das Comunidades Europeias. C 364, 18-12-2000.

A Constituição da República Portuguesa¹³⁷ - CRP, assegura em seu artigo 20º, n.º 1, o acesso à justiça e à tutela jurisdicional efetiva, ressaltando a impossibilidade de denegação da justiça pela ausência de meios econômicos. O Código de Processo Civil Português¹³⁸, em seus artigos 2º e 4º que dispõem, respectivamente, sobre a garantia do acesso aos tribunais e o dever do Judiciário em garantir a isonomia fundamental entre as partes, em especial nas atividades que lhe são garantidas por lei, como nos “meios defesa e na aplicação de sanções e cominações processuais”.

Por conseguinte, o artigo 20º, n.º 1 da Constituição assegura de forma geral, a todos, o acesso ao direito. Em um Estado de Direito, segundo o autor, há a proteção jurisdicional dos direitos fundamentais pelo Estado. Apenas dessa forma serão valorizados na sua totalidade como direitos “ainda que em termos e graus diversos consoante sejam direitos, liberdades e garantias ou direitos econômicos, sociais e culturais”.

Jorge Miranda¹³⁹ destaca que os direitos garantidos no artigo 20º são direitos fundamentais, classificando-se como a) direitos de agir e exigir: são os direitos a prestações da administração da justiça; b) direitos de defesa, como os direitos à “tutela jurisdicional efetiva de direitos e interesses legalmente protegidos”. Há ainda a necessidade de examinar a dimensão procedimental através da qual os direitos fundamentais são efetivados. Atualmente, constata-se ser insuficiente para a sua efetivação, apenas declará-los. É necessário “instituir meios organizatórios de realização, procedimentos adequados e equitativos”¹⁴⁰, como o direito ao acesso à justiça.

Mais relevantes que as definições presentes nas legislações e em declarações de direitos, é importante destacar o quanto o acesso à justiça tem uma função eminentemente teleológica nos ordenamentos. A validade e a eficácia dos direitos dependem, sobretudo, das possibilidades de acesso aos instrumentos e mecanismos jurídicos capazes de oferecer a concretização da justiça.

O acesso à justiça de forma qualificada¹⁴¹ insta da conscientização de setores da sociedade sobre os direitos que lhes competem, sobre ter acesso ao conhecimento da possibilidade de solução dos litígios por meios pacíficos, financiamento de programas de auxílio jurídico, investimento no aumento de órgãos judiciais e juízes capazes de atender as

¹³⁷ PORTUGAL – Constituição da República Portuguesa. Diário da República, n.º 86/1976, Série I de 10-04-1976.

¹³⁸ PORTUGAL – Lei n.º 41/2013. Diário da República, n.º 121/2013, Série I de 26-06-2013.

¹³⁹ MIRANDA, Jorge – **Direitos fundamentais**. 2.ª ed. Coimbra: Almedina, 2017, p. 110.

¹⁴⁰ CANOTILHO, José Joaquim Gomes – Tópicos de um curso de mestrado sobre direitos fundamentais, procedimento, processo e organização. Coimbra: Universidade de Coimbra, 1990. p. 447 e segs. *Apud* MIRANDA, Jorge – **Direitos fundamentais**. 2.ª ed. Coimbra: Almedina, 2017, p. 147.

¹⁴¹ ARBIX, Daniel do Amaral – **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017, p. 27.

demandas da sociedade por justiça. O princípio tem função precípua e fundamental no sentido do justo e eficiente funcionamento do ordenamento jurídico e por decorrência, para a pacificação e harmonia da vida em sociedade.

O acesso à justiça é considerado uma “necessidade em sociedades democráticas”,¹⁴² sendo a sua previsão nos ordenamentos jurídicos que repelem e impedem práticas abusivas e que ofendam o direito alheio. É entendido atualmente em vários países e ordenamentos jurídicos como um fortalecimento do processo justo, equânime para as partes, “como a consolidação de uma ordem jurídica justa”.¹⁴³

Em 1978, Mauro Cappelletti e Bryant Garth desenvolveram o Projeto Florença, posteriormente convertido em obra referência sobre o acesso à justiça¹⁴⁴, cujo objeto de estudo constituiu em uma análise meticulosa do acesso à justiça em vários países.

Efetivamente, o caminho apresentado pelos autores para a superação das dificuldades do acesso à justiça foi através das “ondas renovatórias de universalização do acesso à justiça”. A primeira, atentou em possibilitar o acesso à justiça aos cidadãos desprotegidos pelo baixo poder aquisitivo. A segunda tentou reformular os sistemas jurídicos para atribuir-lhes recursos “à representação jurídica dos interesses difusos”.¹⁴⁵ Por fim, a terceira onda propôs uma visão mais abrangente do acesso à justiça, integrando a advocacia, atentando-se à reunião de “instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e prevenir disputas nas sociedades modernas”.

Posteriormente, diversos países buscaram refletir sobre as novas perspectivas e problemáticas apresentadas pelo estudo, com o sucesso da obra em escala mundial. Parte dos países acrescentou às suas legislações novas garantias de acesso à justiça, a exemplo do Brasil, que teve o princípio da assistência jurídica acrescentado à Carta Magna. Nesse sentido, Casado destaca que subsequentemente ao Movimento de Florença, diversos países iniciaram o estudo sobre o acesso à justiça no sentido da sua essencialidade à “garantia da ordem justa. A partir desse princípio, decorreu outro direito fundamental em nossa Constituição: o da assistência jurídica, previsto no inciso LXXIV do artigo 5º da Carta Magna”.¹⁴⁶

¹⁴² CAPELLETTI, Mauro – Alternative Dispute Resolution processes within the framework of the World-Wide Access-to-Justice movement, 1993, p. 282-296. *Apud* ARBIX, Daniel do Amaral – **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017, p. 26.

¹⁴³ WATANABE, Kazuo – Acesso à justiça e sociedade moderna, 1988. *Apud* ARBIX, Daniel do Amaral – **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017, p. 27.

¹⁴⁴ CAPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant – Acesso à justiça (trad. do inglês). Porto Alegre: Fabris, 1988, p. 84-85.

¹⁴⁵ CAPELLETTI; GARTH, *Idem*, p. 85.

¹⁴⁶ CASADO FILHO, Napoleão – **Arbitragem e acesso à justiça. O novo paradigma do Third Party Funding**. São Paulo: Saraiva, 2017, p. 78.

O acesso à justiça deve ser compreendido como um princípio jurídico do qual depende a realização do direito, assegurando aos jurisdicionados o acesso a serviços jurídicos não discriminatórios, eficientes, justos, efetivos e transparentes. Deverá proporcionar a realização de seus direitos e a construção de uma sociedade justa, harmônica e pacífica, possibilitando a participação e inclusão de setores sociais menos favorecidos do ponto de vista socioeconômico.

2.1.1 A mediação e o acesso à justiça

Em 1976 Sander¹⁴⁷ trouxe uma renovação ao pensamento tradicional de que o Poder Judiciário seria o único meio considerado seguro de se obter uma decisão justa sobre o conflito, com o Tribunal Multiportas, e a possibilidade de que os meios alternativos, como a mediação, solucionassem litígios de forma segura, sem prejuízo ao acesso à justiça. O Tribunal Multiportas proporciona várias opções possíveis de métodos de solução de conflitos que, ordinariamente, seriam levados ao Poder Judiciário. Cada porta corresponde a um meio mais adequado de solução do conflito, como o judiciário e a mediação.

No final dos anos 70, a “terceira onda renovatória”, apresentada por Cappelletti e Garth,¹⁴⁸ ressalta a importância relativamente à representação em juízo dos mais vulneráveis, no tocante ao acesso à justiça. O estudo trouxe, como uma das propostas para a efetividade do princípio, a utilização de métodos alternativos de solução de controvérsias, inclusive privados. A terceira onda foi intitulada como “o enfoque do acesso à Justiça”, uma vez que direciona o seu foco para a reunião de instituições e ferramentas, indivíduos e trâmites dispostos para realizar e precaver conflitos. Incluem-se nas sugestões propostas, além das mudanças nos tribunais, a utilização de indivíduos “leigos ou para profissionais, tanto como juízes como defensores, modificações no direito substantivo destinadas a evitar litígios ou facilitar sua solução e a utilização de mecanismos privados ou informais de solução de litígios”.

É importante destacar que a doutrina¹⁴⁹ ressalta a mediação, entre outras formas de composição de conflitos pacificadoras, como um dos procedimentos mais adequados para conservar os relacionamentos.

¹⁴⁷ GOUVEIA, *Op. cit.*, p. 29.

¹⁴⁸ CAPPELLETTI; GARTH, *Op. cit.*, p. 67-72.

¹⁴⁹ SARAT, Austin; GROSSMAN, Joel B. – Courts and conflict resolution: Some problems in the mobilization of adjudication, 1975. *Apud* CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant – **Acesso à justiça** (trad. do inglês). Porto Alegre: Fabris, 1988, p. 72.

Jorge Miranda¹⁵⁰ ressalta a previsão constitucional portuguesa no artigo 202º, nº4 no sentido da possibilidade de institucionalização, através de lei, de recursos e modelos de composição não jurisdicional de litígios não diminui o “postulado da tutela jurisdicional dos direitos fundamentais”.

Canotilho leciona que o método clássico de resolução de conflitos por meio do Judiciário, com decisão proferida por um magistrado imparcial é reputado atualmente como inábil de possibilitar, por si mesmo, “a paz jurídica e de garantir em tempo razoável alguns direitos e interesses das pessoas. A isto acresce a objecção de a forma estatal autoritária de fazer justiça constituir um obstáculo à tendência generalizada de autorregulação dos litígios. Por fim, avança-se ainda com a tese de muitos litígios actuais consumirem a justiça e os tribunais, sem, naturalmente, se configurarem como verdadeiros conflitos carecedores de um processo judicial formal e de uma sentença ou decisão judicial. (...) A formatação constitucional da jurisdição assenta, em grande medida, no modelo clássico de juízes, tribunais e jurisprudência. Não há, porém, obstáculos incontornáveis à institucionalização das formas alternativas (ou complementares) de justa composição dos conflitos por acordo das partes e/ou com auxílio de um mediador (Lei nº 78/2001, de 13-7, que criou os Julgados de Paz). Tratar-se-ia de uma forma de prestação de justiça própria de um estado cooperativo.”¹⁵¹

Os proveitos da resolução de conflitos através da mediação são difundidos de forma exponencial, especialmente entre os que a apreciam e reputam o seu uso benéfico e extremamente vantajoso para mitigar a gravidade dos obstáculos ao acesso à justiça.¹⁵²

Com efeito, a mediação é um procedimento que apresenta inúmeros benefícios, empodera e outorga aos interessados um comando superior na condução do procedimento e na solução da controvérsia. A resolução da controvérsia pela via judicial ocasiona, forçosamente, a solução do conflito por meio de uma decisão elaborada a partir do convencimento de um magistrado, representante do Poder Judiciário, que declarará o vencido e o vencedor. Na mediação, ao revés, é possível às partes alcançar respostas produtivas e inovadoras, uma vez que proporciona o *empowerment*, permitindo que construam a solução que poderá ultrapassar a própria questão conflituosa e que possibilite a pacificação destas.

Nesse sentido, Pinho e Mazzolla salientam as vantagens da mediação como maior poder e comando na condução sobre a solução do conflito, possibilitando que a solução seja

¹⁵⁰ MIRANDA, Jorge. **Direitos Fundamentais**, 2.ed. p.399

¹⁵¹ CANOTILHO, JJ Gomes. **Direito Constitucional e Teoria da Constituição**. Coimbra, Almedina, 7º ed. p.672-673.

¹⁵² PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; MAZZOLA, Marcelo – **Manual de mediação e arbitragem**. 2.ª ed. São Paulo: Saraiva, 2021. Edição Kindle, p. 72.

construída pelas partes e não por um juiz designado de forma eventual para a solução do conflito. Dessa forma, as partes poderão construir soluções inovadoras, “com maior adequação e amplitude, abordando questões subjacentes ao conflito e não apenas a estrita questão que se submete ao Judiciário. Por isso, a solução mediada é ainda mais valiosa e significativa em disputas nas quais a relação entre as partes é de longa duração e permanente”.¹⁵³

Por outro lado, a depender da ótica adotada, considerando as disparidades de poder que sempre existirão entre as partes em conflito, é possível imaginar que a mediação possa facilmente se transformar em um mecanismo de injustiça. Os mecanismos de pressão, intimidação e as disparidades de poder podem, prontamente, inviabilizar o uso da mediação. Pense-se, a título de exemplo, em um trabalhador encontrado em situação de vulnerabilidade sócio-econômica, que certamente terá poucas condições de desenvolver o processo autocompositivo a seu favor, ainda que auxiliado por profissional competente.

Em outra perspectiva, em 1984, Owen Fiss,¹⁵⁴ em artigo nominado “Contra o acordo”, contesta a eficiência dos *ADRs*, fundamentando as suas alegações na “função pública da jurisdição e do processo”. Na visão do autor “os acordos não necessariamente produzem justiça e ainda impedem que o Estado o faça”. No seu entendimento, os acordos geralmente acentuam o desequilíbrio frequente entre as partes. Para ele, a função da jurisdição ultrapassa a responsabilidade de pacificação social entre os interessados, proporcionando especialmente a preservação dos princípios públicos, apontados como mais relevantes, e um acordo impossibilitaria a salvaguarda desses princípios pela jurisdição. Fiss aduz que somente a decisão judicial possibilitaria a “justiça substancial” almejada. Acrescenta que no momento em que as partes celebram um acordo, a “sociedade ganha menos do que aparece a uma primeira vista e um preço que ela ignora que está pagando. Ao celebrarem um acordo, as partes podem estar deixando de fazer justiça[...]Embora as partes estejam preparadas para viver segundo os termos negociados e embora esta coexistência pacífica possa ser uma precondição necessária de justiça, o que é algo em si valioso, isso não é propriamente justiça. Celebrar um acordo significa aceitar menos que o ideal.”

Há na doutrina¹⁵⁵ quem entenda os argumentos de Fiss como plausíveis, ressaltando o contexto especial de desigualdade entre as partes e “sistemas jurídicos baseados na primazia da lei”, a exemplo do sistema brasileiro. Nesse entendimento, a mediação ocasiona a satisfação

¹⁵³ *Idem*.

¹⁵⁴ FISS, Owen M. – Against settlement, 1984. *Apud* SALLES, Carlos Alberto de [et al.] Coord – **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem**. 4.^a ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021, p. 55-56.

¹⁵⁵ SALLES, Carlos Alberto de [et al.] – **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem**. 4.^a ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021, p. 56.

dos interessados; entretanto, não tem o dever ou compromisso de efetivar a legislação. Além disso, no que tange às partes hipossuficientes, onde há assimetria de condições econômicas e de conhecimento, sobre o que seria legítimo e razoável discutir e transacionar em um acordo, os Meios Alternativos de Solução de Conflitos – MASCs corresponderiam “a uma justiça de segunda classe”.

2.1.2 Satisfação das partes na resolução dos conflitos, celeridade e custos

2.1.2.1 Satisfação das partes

Outro elemento legitimador da mediação, sem dúvida, é a satisfação das partes. O resultado da mediação, que transforma um conflito anterior em um acordo, é produzido em conjunto pelas partes. É uma construção coletiva que pressupõe a colaboração entre os atores envolvidos.

Ainda que as partes envolvidas não acreditem na mediação e que o Judiciário, ou ainda a arbitragem, seria o caminho para a resolução da disputa, a mediação inicial é uma ferramenta a ser utilizada, inclusive na análise de possíveis respostas mais adequadas ao conflito. As partes são mais propícias a executar o acordado que foi desenvolvido e decidido por elas próprias do que a decisão mandatória de um terceiro.¹⁵⁶

Efetivamente, a doutrina¹⁵⁷ afirma que a mediação como mecanismo de resolução de litígios, comparativamente ao processo judicial tradicional, constitui o método que se destaca pela celeridade, ausência de formalidades e vai além, constituindo o meio que efetivamente preocupa-se com o relacionamento entre as partes mediadas. Nesse sentido, Bahamonde destaca que não obstante que na legislação portuguesa a mediação civil e comercial estejam direcionadas de forma mais específica para o acordo entre os mediados, no que tange à comunicabilidade social, em áreas como a mediação familiar, a ausência do acordo não configura necessariamente um resultado ruim uma vez que possibilitou às partes estabelecerem um canal de comunicação e o diálogo, no intuito de chegarem ao “entendimento dos seus interesses”.

¹⁵⁶ FALECK, Diego – **Manual de design de sistemas de disputas**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, p. 106.

¹⁵⁷ DELGADO, *Op. cit.*, p. 138-139.

Com efeito, estudos, consultas e dados comprovam que profissionais e partes que usaram a mediação, elegem-na como o método de resolução de conflitos a ser selecionado.¹⁵⁸ Isso se dá, inclusive, porque a construção do acordo de mediação é feita passo a passo. As partes se envolvem diretamente em cada avanço e cada retrocesso. A comunicação construtiva é um elemento fundamental no processo de mediação.

Por isso a literatura tem destacado fatores psicológicos e comportamentais para o desenvolvimento da mediação. A empatia, o diálogo, comunicação não agressiva, escuta ativa, postura acolhedora do mediador e ausência de julgamentos, são todos fatores que contribuem na mediação. Assim, uma mediação bem-sucedida aproxima as partes. O acordo só existirá quando os atores do conflito assim desejarem. A mediação é, sobretudo, um processo de autodeterminação.

O protagonismo das partes e sua autodeterminação no processo de mediação são, de forma inquestionável, elementos que contribuem para o maior grau de satisfação, associado à prática compositiva. O caminho da solução é trilhado conjuntamente e a solução encontrada é dialogada pelas partes antes de se efetivar. A satisfação proporcionada pela solução certamente será muito maior do que aquela proporcionada por uma decisão produzida por terceiro imparcial.

A mediação, não se pode ignorar, ainda auxilia a esclarecer temas importantes no conflito. Contribui, desse modo, para que as partes possam direcionar sentimentos e emoções que não colaboram na construção da solução do conflito, ao mesmo tempo que propicia às partes a chance de serem ouvidas e relatar as suas questões pessoais. Permite, ainda, que seja proporcionado às partes um momento importante que pode mudar a direção do conflito: a oportunidade de um “pedido de desculpas”.¹⁵⁹

Não há, na mediação, a lógica de vencedores e vencidos, inerente às soluções judiciais. Para o sucesso da mediação, deve haver uma relativização moral das circunstâncias do caso, associada à ausência de pré-julgamentos ou constrangimentos morais por parte do mediador, justamente para que se chegue à maximização da satisfação das partes. O sentido do acordo é praticado numa esfera em que a agenda é cooperadora, os mediados propõem-se a comunicação no que se refere ao litígio e o procedimento concentra-se no futuro. O mediador apenas facilita e conduz esse diálogo entre as partes no intuito de possibilitar o acordo.

¹⁵⁸ STIPANOWICH, Thomas – Why businesses need mediation, 2011. *Apud* FALECK, Diego – **Manual de design de sistemas de disputas**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, p. 106.

¹⁵⁹ FALECK, *Op. cit.*, p. 106.

Nesse sentido, a doutrina¹⁶⁰ ressalta ser requisito da mediação o reposicionamento da separação entre o que seria o correto e o incorreto na perspectiva do sistema jurídico. “Muitas vezes dá-se atenção mais ao futuro da relação (em termos da restauração do vínculo) do que propriamente a visão retrospectiva dos fatos conflitivos”. A título de exemplo, a questão referente a parte que descumpriu o dever será discutida entre elas, entretanto, não será essencial na tentativa de chegar ao consenso. Por outro lado, a evolução do processo judicial acontece pautado pelo litígio, pois um magistrado proferirá decisão e dirá quem será vencedor e vencido.

Com efeito, os interesses inicialmente opostos, quando apresentada a solução conciliatória pela via da mediação, tornam-se comuns. A rigidez dos conceitos jurídicos relativos às obrigações descumpridas e aos direitos violados deve abrir espaço para uma postura de aceitação e desinibição de julgamentos, que fortaleça a harmonia e o futuro da relação, sem se ater rigidamente às tecnicidades jurídicas que possam envolver os fatos. Assim, se estará muito mais próximo de um resultado que agrade aos envolvidos.

2.1.2.2 *Celeridade*

O princípio da razoável duração do processo, no Brasil, está previsto no artigo 5º, inciso LXXVIII da Constituição Federal¹⁶¹ e assegura a todos os cidadãos a duração razoável do processo no âmbito administrativo e judicial, e os meios que “garantam a celeridade de sua tramitação”. O comando contido no preceito assegura a todos os cidadãos que as autoridades, sejam elas na esfera administrativa ou judicial, exercerão a função delegada pela Carta Magna, de forma ágil, sem qualquer morosidade ou retardamentos injustificáveis, promovendo a celeridade e a resolução dos conflitos em tempo reduzido.¹⁶²

O Código de Processo Civil reproduz a garantia constitucional. O legislador, entretanto, no artigo 4º expande o alcance da norma à atividade satisfativa. Nesse sentido, Gonçalves¹⁶³ destaca que o comando do princípio é direcionado ao Poder Legislativo, ao administrador e aos juízes. O legislador, exercendo a sua função precípua e constitucional, deverá conceber as leis que tornem o princípio efetivo, possibilitando uma tramitação otimizada, célere e ágil dos processos. O administrador terá que gerir com diligência e de forma propícia aos órgãos judiciários, possibilitando o cumprimento da determinação legal. O juiz, do seu turno, ao

¹⁶⁰ TARTUCE, *Op. cit.*, p. 87-88.

¹⁶¹ BRASIL – Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Diário Oficial da União, p. 1, 05-10-1988.

¹⁶² BULOS, *Op. cit.*, p. 354.

¹⁶³ GONÇALVES, Marcus Vinicius Rios – **Direito Processual Civil esquematizado**. 10.^a ed. São Paulo: Saraiva, 2019. p. 67.

exercer a jurisdição, obedecerá a prescrição legal, empenhando-se no andamento célere do processo, proferindo decisão em tempo razoável.

Do seu turno, a Constituição da República Portuguesa,¹⁶⁴ assegura a todos a garantia à celeridade e à prioridade nos processos judiciais, no que concerne aos direitos, às garantias e às liberdades pessoais, com o intuito de que a prestação jurisdicional seja realizada em tempo razoável, de forma efetiva (artigo 20º n.º 5).

Jorge Miranda¹⁶⁵ ressalta o acréscimo ao texto constitucional do n.º 4 ao artigo 20º, resultado da quarta revisão constitucional em 1997, destacando o acréscimo da previsão da equidade processual e o direito a ter um processo judicial decidido em prazo razoável. Miranda leciona que os referidos dispositivos garantem “direito a decisão judicial em prazo razoável e mediante processo equitativo”.

Do seu turno, o Código de Processo Civil Português¹⁶⁶ determina: garantia de acesso à justiça no sentido de obter a prestação jurisdicional efetivada, em prazo razoável, por decisão judicial (artigo 2º, n. 1º); institui ao juiz a obrigação de administração processual de forma célere e, uma vez que as partes forem ouvidas, utilizar procedimentos que facilitem e que adiantem o processo e que assegurem a justa composição da demanda em período razoável (artigo 6º, n. 1º).

A apreensão de ambos os ordenamentos jurídicos, com morosidade e dilação de prazos injustificáveis na tramitação do processo até a obtenção de uma decisão final, resta patente nas legislações.

Os custos associados ao processo de mediação são inferiores aos custos tradicionais; o processo é mais célere, menos burocrático e os custos de transação envolvidos no conflito são significativamente menores. São esses elementos que potencialmente possibilitam que as partes na mediação se aproximem em termos de capacidade de acessar a justiça.

Certamente que a mediação exige um grau maior de maturidade social para que se torne eficaz e justa. Eckschmidt, Magalhães e Muhr¹⁶⁷ entendem ser o melhor momento para a aplicação e desenvolvimento dos Meios Alternativos de Solução de Conflitos -MASCs. Afirmam que, do ponto de vista histórico, a população mundial nunca foi tão bem informada, saudável e escolarizada como nos dias atuais. São elementos que não podem ser desconsiderados quando se tem em mente os elementos positivos da mediação. Os autores

¹⁶⁴ PORTUGAL – Constituição da República Portuguesa. Diário da República, n.º 86/1976, Série I de 10-04-1976.

¹⁶⁵ MIRANDA, *Op. cit.*, p.172, 257 258.

¹⁶⁶ PORTUGAL – Lei n.º 41/2013. Diário da República, n.º 121/2013, Série I de 26-06-2013.

¹⁶⁷ ECKSCHMIDT [*et al.*], *Op. cit.*, p. 57.

destacam o número elevado de linhas telefônicas comparativamente ao número de habitantes do planeta e o fato de que as redes sociais e internet possuem mais de 2,8 (dois vírgula oito) bilhões de usuários conectados. “Estamos mais bem informados do que jamais na história da humanidade”.

A mediação poderá se tornar um mecanismo de facilitação do acesso à justiça, uma vez que os reduzidos custos envolvidos no procedimento de mediação tornam o processo acessível às classes menos favorecidas, permitindo-lhes a construção da solução mais adequada. Outrossim, a celeridade do procedimento e as inúmeras possibilidades de implementá-lo nos levam ao pensamento que é necessário incentivar a mediação como um mecanismo de realização do direito.

Em outro aspecto, é importante ressaltar que a redução dos espaços e a velocidade com que se tem desenvolvido as relações sociais na contemporaneidade têm exigido respostas rápidas para todas as adversidades que se apresentam aos que vivem em um mundo globalizado. Uma grande vantagem decorrente do procedimento de mediação é, inquestionavelmente, a celeridade envolvida no procedimento. O processo judicial tradicional não é reconhecido pela velocidade de soluções jurídicas. A solução rápida é fator fundamental para evitar o perecimento de direitos e a execução das obrigações em conflito.

O resultado prático da maior celeridade na mediação acaba se desenvolvendo em duas vias. A primeira, mais óbvia, e que se apresenta às partes em mediação, é no sentido do empoderamento das partes, na construção da solução pacífica para o conflito por estas, que atenda a satisfação de todos os envolvidos e que permita que alcancem uma solução rápida e eficiente para o conflito. A segunda, da qual toda sociedade se aproveita, decorrente da redução do número de processos judiciais em curso, pelo descongestionamento das cortes judiciais. Ademais, uma solução jurídica consensual pouco provavelmente será objeto de recurso, outro elemento que tende a prolongar o conflito.

2.1.2.3 Custos

No que tange efetivamente aos custos, a mediação possibilita a resolução de conflitos por valores inferiores aos custos tradicionais. O processo é mais célere e menos burocrático e os custos de transação envolvidos no conflito são significativamente menores. Esses elementos tornam possível que, na mediação, as partes estejam muito mais próximas em termos de poder

de solução do que no processo judicial tradicional. Nesse sentido, Cooter Jr e Ulen ponderam, além do custo administrativo, o custo social de eventuais erros judiciários.¹⁶⁸

De fato, um terceiro responsável pela solução terá sempre um grau inferior de informação sobre o conflito em relação às próprias partes. A verdade com que tem contato o juiz ou árbitro será sempre uma verdade oriunda do processo, formalizada dentro do procedimento judicial. Isso submete as partes a uma decisão que está sujeita a erros e desproporcionalidades, que certamente trará custos sociais. De mais a mais, subjuga as partes também a uma solução que não agrada a todos os envolvidos no conflito, o que certamente prolongará o litígio.

Assim, a redução de custos que acompanha o processo de mediação não decorre apenas do menor custo relativo a taxas, custas, emolumentos e representação. Provém da redução de externalidades decorrentes de um erro judicial ou de uma decisão desinformada e desproporcional que, potencialmente, pode desagradar aos envolvidos no conflito. E um processo mais célere é, necessariamente, mais barato do ponto de vista econômico.

As partes que decidam por mediar, além de terem facilitado o seu acesso à justiça, como já demonstrado, acabam por reduzir o risco jurídico a que estão submetidas quando decidem por litigar pela via judicial em comum. Dessa forma, é possível concluir que a mediação é uma solução que oferece uma eficiência processual mais significativa que o processo judicial comum: fornece, às partes, autoridade para a solução do conflito, permitindo que estejam menos sujeitas a custos desnecessários, erros judiciários, atrasos na entrega da prestação jurisdicional e dissabores oriundos de uma decisão proferida por terceiro que não tem o mesmo conhecimento dos fatos e das expectativas dos envolvidos que os próprios titulares dos direitos em debate.

2.1.2.4 Empowerment

Como mencionado anteriormente, por se tratar de um processo construtivo autônomo, em que as partes decidem sobre a distribuição dos direitos em debate diretamente, com eventual auxílio de um mediador ou advogado, o poder atribuído àqueles em conflito é muito mais amplo na mediação do que na arbitragem ou no processo judicial comum.

Gouveia¹⁶⁹ destaca o foco do procedimento de mediação nas partes, no sentido de que elas são os atores principais para solucionar o conflito. Em uma concepção de participação,

¹⁶⁸ *Idem*, p. 378-379.

¹⁶⁹ GOUVEIA, *Op. cit.*, p. 50-51.

comprometimento e envolvimento individual que exterioriza na responsabilidade das partes do controle do litígio e do procedimento. Dessa forma, enquanto no processo judicial as partes são afastadas, entregando o conflito para que um terceiro julgue, na mediação elas têm o poder, do início ao fim. A autora ressalta que o empoderamento é primordial na mediação, sob pena de ser uma mediação sem efetividade. A Lei da Mediação portuguesa, em seu artigo 4º, prevê o princípio do empoderamento de forma clara, ao estabelecer que concerne às partes a responsabilidade pelas deliberações efetuadas, bem como a possibilidade de desistência, no momento em que decidirem, com ausência de prejuízo.

Parte da doutrina inclui o empoderamento das partes como um traço distintivo da mediação. Spencer e Brogan,¹⁷⁰ por exemplo, definem o empoderamento como a disposição, provisão de poder a alguém ou à autoridade, ou ainda a capacidade para fazer algo. Ser empoderado pelo processo de mediação é um reconhecimento de que viabilizar solução para si mesmo dá às partes o poder, ou seja, a autoridade ou a habilidade que é frequentemente concedida ou abdicada a outros, ou simplesmente nunca percebida. A exemplo, se as partes se comprometerem legalmente com praticantes para negociar em seus nomes ou executar o assunto no tribunal, as próprias partes não exercem o poder de resolver o problema. Da mesma forma, poder, autoridade ou habilidade para determinar a própria solução para um problema são anulados quando se atribui a um terceiro a tarefa.

Importante ressaltar que, ao assumir as rédeas do procedimento de mediação, os mediados assumem automaticamente o controle sobre as narrativas do conflito e sobre os futuros desdobramentos e soluções. Da mesma forma, excluem, em grande medida, a ingerência de um terceiro imparcial na solução que será atingida.

Disso decorre que as possibilidades de solução se ampliam. As partes podem, inclusive, abdicar de direitos e dispensar o cumprimento de obrigação a que estariam adstritas em outras circunstâncias. É muito comum, aliás, que uma das partes esteja disposta a renunciar a uma determinada faculdade ou bem que a outra, por nunca ter tido diálogo, desconhece. Essa ampliação das possibilidades de solução ocorre, como já nos referimos, graças à possibilidade de se flexibilizar a aplicação da lei, em detrimento da vontade das partes. Dentro da filosofia da mediação, o empoderamento é um princípio muito necessário para uma boa mediação.

O empoderamento atribuído pelo procedimento de mediação às partes possibilita a outorga do poder da solução do conflito. As partes poderão construir a solução que lhes for

¹⁷⁰ SPENCER; BROGA, *Op. cit.*, p. 89.

mais interessante e conveniente, ou preferir não o fazer, sem qualquer pressão ou a imposição de um terceiro, que possui apenas a função de conduzir o procedimento.

Ressalte-se que durante o procedimento de mediação, o empoderamento das partes vai além da busca pelo consenso no que se refere ao conflito. Nesse sentido, a doutrina¹⁷¹ destaca que o empoderamento concerne a um verdadeiro processo pedagógico, com o intuito de orientar as partes e instruí-las em situações que poderão vivenciar no futuro. Está disposto de forma expressa no artigo 1º, inciso VII do Código de Ética dos Mediadores, Anexo III da Resolução n.º 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça.

2.2 A Mediação e as dificuldades a serem ultrapassadas

2.2.1 Da dificuldade cultural – a cultura da litigância versus a cultura da pacificação

O direito, enquanto instrumento produzido pelo homem, tem como finalidade precípua disciplinar as condutas intersubjetivas, de modo a imprimir os valores sociais que sejam relevantes em um território definido, em um determinado espaço de tempo. Uma vez violados os valores sociais relevantes, faz-se necessário restabelecer estes valores ou, ao menos, atenuar os efeitos da violação. E o próprio sistema do direito positivo, enquanto linguagem prescritiva, prevê mecanismos para obter este fim.

Um dos mecanismos para se restabelecer o status quo ou amenizar os efeitos da violação da norma prescrita é a mediação. Entretanto, este método, bem como os outros de autocomposição, são preteridos em razão do que denominamos de uma cultura de litigância, através da terceirização da solução dos conflitos.

Para se entender a razão da terceirização dos conflitos, extremamente arraigada na sociedade contemporânea, é necessário lembrar no início da história social da humanidade, que os conflitos eram solucionados através da autotutela ou o que se chamou também de vingança privada. A premissa dominante era a de que um conflito deveria ser resolvido pelos particulares.

Em um momento posterior, a solução dos conflitos se destaca dos indivíduos e a exclusividade sobre a análise e a decisão dos conflitos é atribuída ao Estado; não se permitem mais a vingança privada, pois o Estado está incumbido de criar leis e órgãos que podem aplicá-

¹⁷¹ CABRAL; CURY, *Op. cit.*, 2018b, posição 4358.

las, bem como aplicar as leis e promover a pacificação social através de um procedimento previamente prescrito.

Com a evolução para o Estado Democrático de Direito, pós-Estado Liberal, as atribuições do Estado vão além da ordem da pacificação social dos conflitos, sendo também atribuição do Estado garantir a todos os direitos mínimos de existência, dentre eles: liberdade, igualdade e dignidade.

A busca pela efetivação dos direitos mínimos ocasionou o aumento do número de ações judiciais, pela razão óbvia de que maiores direitos geraram também uma maior quantidade de demandas. Os cidadãos passaram, então, a buscar o Estado, enquanto ente competente para garantir e efetivar a paz social, para ter seus direitos resguardados. Nesse movimento de delegar ao Estado a solução dos conflitos, a sociedade, cada vez mais, se distanciou da cultura de pacificação.

O Estado passou a exercer a jurisdição com exclusividade, promovendo o acesso à justiça, procurando com que preponderasse o sistema jurídico e concedendo os bens jurídicos a quem fosse de direito, conforme o sistema jurídico.¹⁷² Consequentemente, sempre haverá o reforço de que uma parte ganhou e a outra perdeu, de um vencedor e um derrotado. O fortalecimento da cultura do litígio e da judicialização dos conflitos, em detrimento de uma cultura de pacificação. Por essas razões, a cultura do litígio, encravada na sociedade moderna, acabou se constituindo num dos mais importantes obstáculos à mediação. Tais aspectos, somados à inexistência de estímulo ou incentivo antecedente,¹⁷³ acabam constituindo um conjunto de adversidades relevantes a serem superadas.

Nesse sentido, Watanabe aborda a cultura do litígio como a cultura da sentença e recomenda a utilização da mediação e de outras formas consensuais de resolução de conflitos.¹⁷⁴ Esse pensamento tem sido referendado e adotado por docentes e “líderes no setor judicial e empresarial do país”.¹⁷⁵ Não obstante a sentença judicial tenha o dever e o encargo de resolver a lide, finalizando o conflito, não há garantias de satisfação das partes com a decisão prolatada. A satisfação das partes é incerta e um novo conflito poderá ser iniciado em decorrência da insatisfação com a decisão. Atento a essa realidade, Guilherme¹⁷⁶ aponta para as consequências

¹⁷² TARTUCE, *Op. cit.*, p. 64.

¹⁷³ ALMEIDA FILHO, *Op. cit.*, p. 57.

¹⁷⁴ WATANABE, Kazuo – Cultura da sentença e cultura de pacificação. *Apud* FALECK, Diego – **Manual de design de sistemas de disputas**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, p. 10.

¹⁷⁵ FALECK, *Op. cit.*, p. 10.

¹⁷⁶ GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida – A arbitragem nas Bolsas de Valores de São Paulo (B3) e Madrid (BME), 2019. p. 27. *Apud* LAPORTA, Celeida M. Celentano – **ODR. Resolução de conflitos online**. São Paulo: Quartier Latin, 2021.

secundárias da judicialização, como a criação de novos conflitos resultantes da insatisfação com o resultado do primeiro. Aconteceria, de fato, um verdadeiro círculo vicioso caso em que não haveria efetivamente uma solução do conflito, mas apenas uma nova recorrência de forma compulsória ao sistema judicial que, na visão do autor, é um sistema “superado”.

Efetivamente, a grande quantidade de processos ajuizados que tramitam lentamente nos tribunais converteu-se em um problema crônico na sociedade.¹⁷⁷ Na verdade, a história da jurisdição no Brasil, possui grande parte do seu caminho firmado no litígio. A disposição de justiça embasada na cultura do litígio é um elemento substancial nos hábitos brasileiros, o que, por consequência, posterga e distancia as partes, evitando que considerem a solução dos conflitos pela transação, submetendo-o a solução pelo Estado.¹⁷⁸

No Brasil, de acordo com os dados do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, o Poder Judiciário finalizou o ano de 2019 com 77,1 milhões de processos em tramitação¹⁷⁹. Em 2020,¹⁸⁰ o total de processos foi de 75,4 milhões, sendo considerados neste número todos os processos que aguardavam alguma solução definitiva. Uma redução de 2,7% no total do acervo. O número de processos novos que ingressaram em 12 meses em 2019 cresceu 6,8% em relação a 2018, embora o acervo de processos tenha diminuído em 3%. Em 2020, ingressaram um total de 25,8 milhões de processos e destes, 21,8 milhões entraram pela via eletrônica.

O total de processos baixados em 2019 foi de 35,4 milhões e, em 2020, foi de 27,9 milhões. O relatório destaca que, em 2020, 48 tribunais atingiram 100% de processos eletrônicos em 1º e 2º graus.

Em 2019, o índice geral de congestionamento foi de 68,5%. As execuções fiscais figuraram como responsáveis pelo maior número nesse índice. Corresponderam a 39% do total de processos pendentes e a 70% dos casos de ações de execução pendentes. Caso esses processos fossem desconsiderados, o índice de congestionamento em 2019 diminuiria em 8,1%, reduzindo seu total para 60,4%. A Justiça Estadual foi responsável por 85% dos processos de execução fiscal. A Justiça Federal, por 15%; a Justiça do Trabalho, por 0,27%, e a Justiça Eleitoral, por 0,01%. É importante destacar que o tempo médio de tramitação dos processos é de seis anos e sete meses.

Em 2020, o número de execuções fiscais foi reduzido em 11,2%. As ações de execução fiscal corresponderam a 36% dos processos considerados pendentes e a 68% das execuções em

¹⁷⁷ FALECK, *Op. cit.*, p. 9.

¹⁷⁸ TARTUCE, *Op. cit.*, p. 71.

¹⁷⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – Justiça em números 2021 [Em linha]. Brasília: CNJ, 2021.

¹⁸⁰ *Idem*.

geral pendentes no Judiciário. A Justiça Estadual concentrou 83% do total dos processos de execução fiscal. O índice geral de congestionamento, em 2020, foi de 73%. O média de tempo de tramitação do processo de execução foi fixada em 6 anos e um mês.

Os números apresentados do quantitativo total de processos do orçamento do Poder Judiciário são expressivos e até mesmo preocupantes. O estudo, promovido anualmente pelo CNJ, aduziu ainda que houve um freio no acervo, que era crescente desde 2009. A redução foi atribuída, como principais fatores, ao “crescente aumento do total de processos baixados, que atingiu o maior valor da série histórica no ano de 2019” e à redução do número de ações na Justiça do Trabalho – neste caso, decorrentes da reforma trabalhista aprovada em 2017.

Com efeito, não obstante visualizar-se uma efetiva pausa na curva ascendente nos números do Poder Judiciário, a cultura da litigiosidade é presente e relevante no Brasil, sendo o grande desafio para a promoção e implementação eficaz dos métodos consensuais de solução de conflitos. De fato, os meios alternativos e consensuais precisam ter suas bases e estruturas fortalecidas pela sociedade, e o Poder Judiciário possui um papel extremamente relevante neste cenário. Seja através da implementação de novas unidade de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSCs e dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - NUPEMEC, seja por meio de programas de fortalecimento destas bases com ações concretas de incentivo, a autocomposição de litígios, não só através da conciliação, mas também da mediação.

Parece claro que o Judiciário sozinho não consegue cumprir a sua função de pacificação social determinada no preâmbulo da Constituição Federal de 1988, uma vez que a pacificação social “por derivação se cumpre quando o judiciário encerra a sua função em tese com a emissão da sentença que faz coisa julgada, mas que nem sempre se reveste do dever cumprido e peremptório de resolver o conflito”.¹⁸¹

Em Portugal, nos últimos nove anos, as estatísticas¹⁸² demonstram uma evolução no índice de solução processual da justiça, fixando-se em 115,5%, a despeito do acréscimo do número de processos que entraram.

As estatísticas no ano de 2020 demonstraram o número de 452.567 de processos cíveis pendentes, representando 64% do total do número de processos que ingressaram nos tribunais de primeira instância. A justiça laboral foi responsável por 10% dos processos, a justiça penal, por 15% e a justiça tutelar, por 11%.

¹⁸¹ LAPORTA, *Op. cit.*, p. 30.

¹⁸² DIREÇÃO GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA – DGPIJ – Estatísticas da Justiça 2021.

Em 2021, as estatísticas demonstram uma redução no número de processos judiciais pendentes nos Tribunais Judiciais de 1ª Instância de 8,9%, comparativamente a 2020, totalizando 626.844 processos, excetuando-se os processos dos tribunais de execução de penas. O índice de processos finalizados em 2021 foi de 4,5% e ultrapassou o percentual de processos que ingressaram, que foi de 3,8%, totalizando um resultado positivo de 61.195 processos. Vale ressaltar que, em 2021, os processos cíveis representaram aproximadamente 61% do número total de processos que entraram e 65% dos processos finalizados. No que concerne às ações executivas cíveis pendentes na primeira instância, ao final de 2021 totalizavam 396.407 processos, o menor número desde 1999. No 4º trimestre de 2021, as execuções cíveis foram reduzidas em 12,5% comparativamente ao mesmo período em 2020. O índice de solução processual correspondeu a 145,0%, no 4º trimestre de 2021, representando uma redução de 12.297 processos no acervo.

No 4º trimestre de 2020 e 2021, os tribunais de primeira instância apresentaram as seguintes taxas de resolução: a) 2020 i) Justiça cível 120,28%; ii) Justiça penal, 107,75%; iii) Justiça laboral, 102,37%; iv) Justiça tutelar, 119,30%. b) 2021 i) Justiça cível, 127,47%; ii) Justiça penal, 118,56%; iii) Justiça laboral, 116,26%; iv) Justiça tutelar, 107,96%.

De fato, os dados disponibilizados pela Direção-Geral de Política de Justiça-DGPJ demonstram que ainda há muito a progredir, entretanto, há uma clara evolução da justiça portuguesa no que se refere aos números de processos judiciais pendentes e finalizados e o tempo de duração. Não obstante o contexto social, cultural e territorial entre Brasil e Portugal, percebe-se nos dados da justiça portuguesa uma maior efetivação das políticas públicas, além da preocupação de conscientização da população no sentido de promoção da pacificação social e da justiça consensual. Cabe ressaltar que os Sistemas Públicos de Mediação, Familiar, Laboral e Penal em Portugal serão estudados de forma mais detalhada no capítulo da experiência da mediação em Portugal. Em 2020, o número total de procedimentos iniciados foi de 1.046. Destes, 991 foram finalizados, ficando pendentes apenas 75 pedidos. Em 2021, o total de pedidos para o procedimento foi de 1003. O número de procedimentos finalizados foi de 1002, totalizando 76 pendentes.

Os Julgados de Paz apresentaram em 2020 um total de 6.493 processos novos. Foram finalizados 5.848 processos, que corresponderam a 650 processos finalizados por mediação, 2.447 finalizados por julgamento e 797 processos finalizados por Conciliação e 1.650 foram julgados com decisão de mérito do juiz. O número de processos pendentes ao final de 2020 totalizava 4.254. Em 2021, o número de processos novos foi de 6.090. Foram finalizados 5.976

processos e desse total, 672 finalizados por mediação, 2.729 por julgamento, 910 por conciliação e 1.819 por decisão de mérito do juiz.

Mesquita e Cebola ¹⁸³ pontuam que os resultados Julgados de Paz são resultantes de tribunais que não destacaram no sistema jurídico de Portugal e também não efetivaram integralmente a função que lhes foi atribuída, tendo em vista que a “rede dos Julgados de Paz não abrangia, e continua sem abranger, todo o território português (atualmente há apenas cerca de 25 Julgados de Paz, com circunscrição limitada no espaço e, conseqüentemente, na competência territorial). No que concerne aos serviços de mediação dentro dos Julgados de Paz, os dados apresentados demonstram que não atingiu o êxito pretendido, a título de exemplo, o índice de processos finalizados por conciliação é superior ao índice de processos finalizados por mediação. No que tange aos sistemas públicos de mediação, as autoras destacam que embora façam parte “formalmente da Lei da Mediação portuguesa” possuem regulação própria, ou seja, “o regime é definido por remissão para os respectivos atos constitutivos ou regulatórios de cada sistema.” Consistem em: i) Sistema público de mediação penal; ii) Sistema público de mediação familiar; iii) Sistema público de mediação laboral. No que se refere a esses sistemas, apresentam resultados pouco expressivos. Os sistemas públicos e seus respectivos regimes jurídicos serão estudados mais detalhadamente no capítulo da experiência no ordenamento jurídico de Portugal.

Assim, seja no Brasil ou em Portugal, as questões culturais envolvidas são determinantes para a continuidade de demandas submetidas ao Judiciário. Superar esses verdadeiros vícios sociais é, ao mesmo tempo, um objetivo a ser perseguido e o mais eficiente meio de implementação de instrumentos alternativos de pacificação social.

2.2.2 Da ausência de consolidação de políticas públicas efetivas

É importante ressaltar a iniciativa do Conselho Nacional de Justiça que, desde o ano 2006 promove campanhas anuais, denominadas “Conciliar é legal¹⁸⁴”, no intuito de incentivar a solução consensual dos litígios. Em 2010 estabeleceu-se a atribuição de prêmios, inicialmente, aos Tribunais e magistrados, e que em 2012, foi estendida aos servidores públicos, mediadores e conciliadores, instituições de ensino, professores, advogados, estudantes, empresas e usuários, que se inscrevam, alcancem metas e se destacam na promoção dos métodos consensuais de

¹⁸³ MESQUITA, Lurdes Varregoso; CEBOLA, Cátia Marques. **Impacto socioeconómico da resolução extrajudicial de conflitos. O caso de estudo português.** Revista de Direito GV.16 (3).2020.

¹⁸⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ - Semana Nacional de Conciliação. [Em linha].

solução de conflitos, pacificação da sociedade e aperfeiçoamento da justiça. O prêmio consiste em movimento, que evolui anualmente, no sentido de promover o estímulo a modernização e solução pacífica dos conflitos.

Como mencionado anteriormente, a Resolução n.º 125/2010 do CNJ atribuiu a responsabilidade da instituição dos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos, CEJUSCS, que consistirão em ambientes adequados onde serão disponibilizados à sociedade mecanismos alternativos, ou mais adequados, de solução de conflitos, como as sessões de audiência de conciliação e mediação. A Resolução n.º 326, de 26 de junho de 2020, modificou a Resolução n.º 125/2010 do CNJ,¹⁸⁵ que na sua redação anterior já determinava a exigência da instituição dos CEJUSCS onde existirem dois juízos, juizados ou varas com competência para realizar audiência, nos termos do artigo 334 do Código de Processo Civil. A Resolução n.º 326 acresceu a previsão de criação do procedimento de mediação e conciliação itinerante, pelos tribunais, durante o intervalo de tempo necessário para a criação dos Centros.

Percebe-se a preocupação do CNJ com a demora para efetivar a instituição dos respectivos CEJUSCS pelos Estados, estimulando a mediação de conflitos pelos tribunais, de forma itinerante. De fato, o crescimento é insuficiente. O Brasil, um país de dimensões continentais, está distante de alcançar o número de centros determinados pela Resolução. Nesse sentido, o CNJ no que tange ao ano de 2019, no mesmo relatório acima mencionado em que divulga dos dados dos processos judiciais, destaca o crescimento dos números dos CEJUSCS estabelecidos pela Justiça Estadual nos últimos anos. Em 2014, 362 Centros; em 2015, 654 Centros; em 2016, 808 Centros; em 2017, 982 Centros; em 2018, 1.088 Centros; e em 2019, 1.284 Centros.

Afora a deficiência da implantação efetiva dessa providência legal, é importante compreender que até mesmo no momento que esses centros forem uma realidade, sua implantação não tornará estes meios alternativos uma realidade vivenciada por todos, de modo a trazer uma eficácia social para as prescrições legais que regulamentam a mediação. Enquanto não for uma política pública do Estado brasileiro fomentar a resolução de conflitos através dos meios consensuais, não teremos o pleno êxito da mediação no país.

Watanabe, Santana e Takahashi¹⁸⁶ afirmam que as adversidades encontradas nas tentativas de efetivação da política de solução consensual de conflitos são consequências da inexistência de planejamento e táticas adequadas para sua utilização de forma estável e duradoura. Defendem a instituição de órgão permanente com a responsabilidade da evolução

¹⁸⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – Resolução n.º 125, de 29 de novembro de 2010 [Em linha].

¹⁸⁶ CABRAL; CURY, *Op. cit.*, 2018b, posição 4869.

da política judiciária, com a função de acompanhar, monitorar nacionalmente a criação, o desempenho e adequado funcionamento, além da qualificação, da habilitação e preparação dos mediadores.

Evidentemente a previsão legal, por si só, não é o bastante para a implementação, na sociedade brasileira, da cultura da solução de conflitos através da mediação. Como disposto anteriormente, a cultura da litigiosidade está arraigada na população brasileira que, desde sempre, confiou ao Estado a resolução dos seus conflitos.

Parece-nos que a falta de efetividade da política pública existente consiste, principalmente, na ausência do empenho no empoderamento das partes.

É necessário informação e esclarecimentos sobre a segurança do procedimento e vantagens do empoderamento das partes na mediação. De acordo com os dados apresentados pelo relatório “Justiça em Números 2021”¹⁸⁷ houve queda nas sentenças homologatórias de acordo – referência que se faz apenas para as conciliações e mediações judiciais.

Comparativamente ao ano anterior, houve uma diminuição de 1.431.065 sentenças homologatórias de acordos, o que representa uma queda de 37,1% na comparação. Em 2015, o índice geral de conciliação e mediação totalizava 11,1%. Em 2016, o número foi elevado para 13,6%. Em 2017, reduziu para 13,5%.

Em 2018, os índices de conciliação e mediação em geral totalizavam 12,7%, e em primeiro grau, 19,6%. Em 2019, o número total foi reduzido para 12,5% e em primeiro grau o índice apresentou uma discreta elevação para 19,7%. Em 2020 houve uma redução expressiva, o número total foi de 9,9%, e em primeiro grau, 15,8%.

Não há como desconsiderar o número decrescente do índice de acordos. Apesar de o relatório atribuir os baixos índices à pandemia de Covid-19, não nos parece ser esta a única responsável pela acentuada queda, uma vez que é possível verificar uma diminuição nos percentuais desde o ano de 2017.

Observa-se após a entrada em vigor do Código de Processo Civil de 2015, um crescimento que entretanto, não se consolida posteriormente. Percebe-se a necessidade de fortalecimento da já instituída Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, pela Resolução nº 125/2010 além da necessidade de maior incentivo e promoção de novas políticas e de mecanismos que levem a informação sobre a existência, da possibilidade de solução dos conflitos por esses métodos alternativos, que poderão ser os mais adequados para a solução do litígio. Além disso, é preciso levar conhecimento à população

¹⁸⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – Justiça em números 2021 [Em linha].

economicamente mais vulnerável, a informação sobre o procedimento da mediação em si. Possibilitar uma aproximação da população com o método sem formalidades, utilizando linguagem simples, acessível sobre o procedimento.

Com efeito, os benefícios da mediação como mecanismo pacificador, restaurador de relações e que permite as partes construírem a própria solução para o conflito, que satisfaça a todos, é a sua maior vantagem. É preciso possibilitar da mesma forma, informação no que tange as desvantagens da mediação, para que os interessados possam fazer uma escolha com tranquilidade, seguros da opção que realizarão.

O estímulo do Estado nessa linha deve ser uma prática constante, sendo empreendida como uma política do Estado brasileiro, para que não sejamos mais conhecidos como um país que fomenta a cultura do litígio em detrimento da viabilização da solução do conflito de forma construtiva, em que não haja vencedor e vencido e que a solução atenda a todas as partes.

De outro lado, Watanabe, Santana e Takahashi¹⁸⁸ destacam a inviabilidade de mudança da cultura do litígio existente no Brasil, pelo Judiciário, sem que haja obrigatoriamente o envolvimento dos advogados. De fato, para a transformação na cultura de pacificação será primordial a participação e o comprometimento deles. O método de comportamento e o procedimento no exercício da profissão exigirão novas competências e aptidões dos profissionais. A cultura da sentença é, muitas vezes, a única conhecida por muitos. Não é raro observar-se um advogado com atitudes e condutas litigiosas. Obsta-se, dessa forma, um empenho maior na solução por meios pacíficos. Um grande obstáculo, porém, da mesma forma, uma grande oportunidade.

A doutrina¹⁸⁹ frisa, entretanto, a mudança de pensamento na advocacia nos últimos anos, que se consubstancia no profissional com concepção mais sistêmica do processo, trazendo uma reflexão sobre o “valor público para a advocacia”. O advogado entende o seu valor e papel na sociedade no sentido de concorrer para que a sociedade seja mais justa. O valor público compreende a concepção de colaboração com a sociedade e com o seu cliente, permitindo uma nova abordagem do problema e possibilitando a escolhas mais benéficas e profícuas como os métodos adequados de resolução de conflitos.

No Brasil, cabe-nos ressaltar as boas novas nesse sentido relativamente a publicação, em 17 de dezembro de 2018 da Portaria nº 1.351 do Ministério da Educação¹⁹⁰, que homologa

¹⁸⁸ CABRAL; CURY, *Op. cit.*, 2018b, posição 5006-5014.

¹⁸⁹ GIORGI, Beatriz di; PENNA, Eliete; RIBEIRO, Helena Ribeiro Tannus de Andrade; RIBEIRO, João Augusto Favery de Andrade; BROMBERG, Rachel. **Mediação: Diálogos com a nova ordem-ODR**. CLA ed. São Paulo. 2022. P.123-125 Ed. Kindle.

¹⁹⁰ Portaria N° 1.351 Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação.

o Parecer do Conselho Nacional de Educação - CNE que revisa e aprova as novas “Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Direito, instituindo as “formas consensuais de solução de conflitos” na estrutura curricular de formação do curso de Direito, no Brasil. Nesse sentido, Ribeiro e Ribeiro¹⁹¹ destacam a importância da inserção dos meios consensuais de solução de conflitos no “conteúdo da organização curricular”, apontando o empenho e interesse da Ordem dos Advogados do Brasil-OAB, na efetivação dessa nova concepção e perspectiva profissional na medida em que instala Comissão Especial de Mediação na sua estrutura, onde são desenvolvidas pesquisas e estudos sobre a melhor forma de introdução, aos advogados, dos recentes métodos de mediação, como as *ODRs*.

No que concerne as políticas legislativas adotadas por Portugal, a mediação, como método de resolução de litígios chega em Portugal inicialmente em 2001, com os Julgados de Paz, prevendo no artigo 16º, um “serviço de mediação”¹⁹² dentro do seu funcionamento. Frota¹⁹³ ressalta o surgimento em Lisboa, em 1989, do primeiro centro de arbitragem de conflitos de consumo, posteriormente difundindo-se para outras localidades no país. Em 2006, o Sistema de Mediação Laboral foi estabelecido através de um protocolo entre o Ministério da Justiça e setores da economia de Portugal. Em 2007, com a criação do Sistema de Mediação Penal em casos de crimes menor gravidade.

Carvalho¹⁹⁴ ressalta as orientações do legislador determinadas pelo artigo 16º da Lei n.º 39/2009, ao Ministério Público, no sentido da prioridade de utilização da mediação e incentivo desta na política criminal. A política de incentivo à utilização da mediação como forma de solução de litígios teve seguimento e, em 2009, o legislador adicionou dispositivos relativos à mediação no Código de Processo Civil Português, através do Decreto n.º 29/2009, que transpôs a Directiva 2008/52/CE.

O estímulo à mediação continuou nos anos seguintes, na política legislativa,¹⁹⁵ especialmente no artigo 15º, n.º 2 da Lei 23/96, alterada pela Lei n.º 6/2011 e, posteriormente, pela Lei n.º 10/2013, prevendo-se, na hipótese de conflito decorrente de serviço público considerado essencial, se escolherem solucioná-lo através de métodos extrajudiciais, a

¹⁹¹ GIORGI, Beatriz di; PENNA, Eliete; RIBEIRO, Helena Ribeiro Tannus de Andrade; RIBEIRO, João Augusto Favery de Andrade; BROMBERG, Rachel. **Mediação: Diálogos com a nova ordem-ODR**. CLA ed. São Paulo. 2022. P.108-110 Ed. Kindle.

¹⁹² BAHAMONDE, Ruben. **Os princípios Estruturantes da Mediação**. p.136

¹⁹³ FROTA, Mario. Os Mecanismos Alternativos de Resolução de Litígios de Consumo. Revista Luso-Brasileira, Vol.VII, nº26, Curitiba. Bonijuris, 2017, p.249-319. *Apud*: CEBOLA, Cátia Marques. **Revisitar os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo em Portugal: evolução recente e tendências de digitalização**. Vol.III. Revista Jurídica Portucalense, 2022, Porto, p.23-24.

¹⁹⁴ CARVALHO, Jorge Morais – **A consagração legal da mediação em Portugal**. Julgar, N.º 15 (2011), p. 273-274.

¹⁹⁵ *Idem*, p. 275-276.

suspensão do prazo para a ação judicial. Da mesma forma, o Decreto-Lei n.º 84/2008, que acresceu o artigo 5º-A, cujo n.º 4 estabelece a suspensão do prazo no decorrer da tentativa de solução extrajudicial do conflito.

No que concerne à Resolução Alternativa de Litígios de Consumo,¹⁹⁶ o artigo 5º-A-4 do DL n.º 67/2003 previa, da mesma forma, a suspensão do prazo para a proposição de ação judicial. O artigo 13º da Lei de Mediação, posteriormente publicado, veio a regular de forma ampla a regra, utilizando-a de forma geral na mediação.

Em 2015¹⁹⁷ foi publicada a Resolução Alternativa de Consumo – RAL, através da Lei n.º 144, de 08 de setembro, que transpunha na legislação portuguesa a Directiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, a nominada Directiva RAL, estabelecendo as determinações legais referentes às instituições de resolução de conflitos de consumo. Cebola destaca a publicação do Regulamento UE n.º 524/2013, denominado Regulamento RLL, que criou a “Plataforma RLL” com o objetivo de solucionar os conflitos de consumo em linha, através de uma plataforma eletrónica. A autora acrescenta no que concerne a publicação da Lei n.º 144/2015, esta externa a vontade da política legislativa no sentido da promoção, de forma efetiva, da solução de litígios de consumo no país, estabelecendo a obrigatoriedade de registro na Direção Geral do Consumidor das entidades RAL que tiverem a intenção de atuar nas funções de solução de litígios em Portugal e, da mesma forma, constar no rol de instituições RAL encaminhado à “Comissão Europeia para a integração da Plataforma RLL”.

Vale ressaltar no que tange a política geral de justiça, em Portugal, a regulamentação da mediação pública é efetuada pela Direção Geral da Política de Justiça - DG PJ, através do Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios - GRAL, com o objetivo de intensificar a utilização e funcionamento dos meios alternativos de resolução de conflitos, estabelecendo e executando programas de atualização dos métodos extrajudiciais de solução de conflitos¹⁹⁸ A DG PJ será estudada de forma detalhada no capítulo que trata da experiência da mediação em Portugal.

Na visão de Gouveia,¹⁹⁹ o Estado, para possibilitar o acesso a justiça, necessita buscar vários caminhos e alternativas para as situações diversas que lhe são apresentadas através dos seus cidadãos. Deverá constituir um sistema complementar de Justiça onde as múltiplas

¹⁹⁶ CARVALHO, Jorge Morais; FERREIRA, João Pedro Ferreira; CARVALHO, Joana Campos – **Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**. Coimbra: Almedina, 2017, p. 18.

¹⁹⁷ CEBOLA, *Op. cit.*, p. 27-30

¹⁹⁸ PORTUGAL – Decreto-Lei n.º 123/2011, de 29 de dezembro. Diário da República, n.º 249/2011, p. 5481-5490, Série I de 29-12-2011.

¹⁹⁹ GOUVEIA, *Op. cit.*, p. 31-32.

soluções são elementos de “um só todo e a ele apenas devam o seu papel e significado”. No entendimento da autora, encontramos-nos no caminho correto e há clara evolução nesse sentido. O Estado precisará identificar e estimular “iniciativas privadas de Justiça”, como a mediação e a arbitragem. Na arbitragem, o reconhecimento “parece pleno”, e no que tange à mediação, “parece seguir caminho idêntico”.

De outra banda, Mesquita e Cebola²⁰⁰ frisam a necessidade de uma maior implantação dos meios RAL no sistema. Sem embargo do reconhecimento das mudanças inseridas no sistema de justiça e do esforço do Poder Público na sua evolução, efetivamente os dados avaliados demonstram que ainda é “tênue a consolidação desses mecanismos extrajudiciais de solução de conflitos em Portugal”. Defendem uma maior regulação dos meios RAL, em particular nos sistemas públicos de mediação, uma regra uniforme, que siga a visão integral do sistema e o “alargamento dos meios de RAL por todo território português”. Para o desenvolvimento efetivo dos meios RAL é necessário ainda divulgação de forma expressiva no intuito de sensibilizar e levar conhecimento e elementos para a população, para empresários, profissionais do sistema jurídico, escolas, associações empresariais e do comércio. Por fim, é necessário a utilização coerente e inteligente dos recursos.

2.2.3 Grandes distâncias territoriais, custos e dificuldades de deslocamento

Uma das grandes dificuldades apontadas pela doutrina²⁰¹ para que se garantisse o acesso à justiça consistia na existência de regiões, áreas e locais de difícil acesso. Como a distância territorial, cumulada com os possíveis custos e dificuldade de deslocamento contribuía e acentuavam a dificuldade do acesso à justiça? A longitude territorial não deveria significar obstáculo ao princípio do acesso à justiça.

Como anteriormente mencionado, os meios alternativos de solução de disputas, especialmente a mediação, tem um papel extremamente relevante na pacificação social. As partes possuem o comando do procedimento e do resultado do conflito. O mediador apenas facilita o diálogo e a harmonização entre as partes, com o objetivo que cheguem a um consenso. Os números de acordos no Brasil não são relevantes, como já exaustivamente apontado, dada a ausência de conhecimento no que se refere aos acontecimentos, dados, informações e à própria

²⁰⁰ MESQUITA; CEBOLA, *Op. Cit.*, p 02.

²⁰¹ TRAVAIN, Luiz Antônio Loureiro – Resolução de Disputas On-line: um projeto de futuro, 2020. p. 10. *Apud* ÁVILA, Henrique [et al.] – **Desjudicialização, justiça conciliativa e poder público**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. 471.

legislação. E mais, o custo do processo, a cultura do litígio e a forma da distribuição desses valores²⁰² constituem um desestímulo.

Ocorre que, uma das questões apresentadas como obstáculo para a eficácia dos meios alternativos de solução de conflitos consiste na determinação da presença física do mediador no mesmo espaço físico em que o mediados, de forma simétrica ao Poder Judiciário, em um processo sincrônico.²⁰³ Com a necessidade, ainda, da presença de todos no mesmo local ou ambiente, alguns entraves e problemas da jurisdição contenciosa do Poder Judiciário foram mantidos pelos *ADR*.

O modelo tradicional de resolução de conflitos através da judicialização, sufoca a sociedade. Do seu turno, a sociedade desenvolve novas relações e formas de comunicação. Laporta²⁰⁴ ressalta o crescimento e o desenvolvimento da tecnologia, que mostra, a todo momento, novidades em técnicas, equipamentos e mecanismos de intercomunicação, informação e conhecimento, que são utilizadas nas formas de resolução de conflitos à distância. O procedimento é definido como “*Online Dispute Resolution- ODR* ou Resolução de Conflitos Online”. Para a autora, os *ODR* podem ser conceituados como os métodos de resolução de conflitos à distância que estabelecem a aplicabilidade do procedimento *Alternative Dispute Resolution - ADR*, ou Alternativa de Resolução de Conflitos, sabido como um procedimento presencial de solução de disputas.

Nas últimas décadas o mundo assistiu a avanços consideráveis no que concerne à tecnologia. Surgimento de novas formas de comunicação, diálogo, economia e transação. Naturalmente, os sistemas jurídicos devem acompanhar a evolução das sociedades e as mudanças comportamentais e tecnológicas de forma contínua. A economia digital representa, atualmente, um enorme desafio. A Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico- OCDE confirma que a nova realidade da economia, a digital, atingiu em longo prazo, as políticas públicas. Os *ODR* acompanham essa nova realidade, parecendo uma tendência que se firma a cada dia.²⁰⁵

A Resolução n.º 125 do CNJ²⁰⁶, através da Emenda n.º 2, de 08 de março de 2016, deu nova redação ao artigo 6º, inciso X, determinando a constituição da plataforma online do

²⁰² WOLKART, Erik Navarro – Análise econômica do processo civil: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça, 2019, p. 727. *Apud* ÁVILA, Henrique [et al.] – **Desjudicialização, justiça conciliativa e poder público**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. 471.

²⁰³ SUSSKIND, Richard – Online courts in the future of justice, 2019, p. 60. *Apud* ÁVILA, Henrique [et al.] – **Desjudicialização, justiça conciliativa e poder público**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. 471.

²⁰⁴ LAPORTA, *Op. cit.*, p. 77.

²⁰⁵ ÁVILA [et al.], *Op. cit.*, p. 488.

²⁰⁶ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – Resolução n.º 125, de 29 de novembro de 2010.

Sistema de Mediação e Conciliação Digital, proporcionando e viabilizando a mediação de conflitos em fase anterior à processual, em outras localidades, ou seja, à distância.²⁰⁷ O Código de Processo Civil em seu artigo 334, §7º²⁰⁸ e ainda a Lei de Mediação brasileira, no artigo 46º,²⁰⁹ dispõe respectivamente sobre as previsões da realização das audiências judiciais de conciliação e mediação por meios eletrônicos; e, caso as partes estiverem acordadas, do procedimento de mediação ser realizado através da internet.

Em que pese a previsão pelo legislador de utilização de meios eletrônicos, com o intuito de restringir os entraves territoriais, além dos custos, há de se reconhecer que a evolução que se espera do sistema jurídico ocorreu em descompasso com a evolução tecnológica. Efetivamente, o sistema jurídico retardou o início das providências administrativas e legais. A digitalização e a virtualização previstas no procedimento de mediação privada são consideradas um grande avanço, indubitavelmente. Entretanto, há um longo caminho a ser percorrido em virtude do retardamento na inserção da tecnologia. Será imprescindível a promoção de políticas públicas de incentivo aos *Online Dispute Resolutions*, que promovam o conhecimento sobre o procedimento e suas vantagens, principalmente na diminuição dos custos e na aproximação dos que estão distantes.

Lopes e Patrão²¹⁰ destacam que o legislador português, no artigo 18º, nº1 da Lei de Mediação dispõe sobre a presença das partes nas sessões, permite a representação voluntária das partes mediadas, através de procuração. Entretanto, ressaltam que “no caso da mediação tal caso é espúrio” em razão da finalidade da mediação, que é a de encontro entre as partes, de construção de consenso que possibilite a satisfação de ambas. Nesse sentido, discutia-se a possibilidade do procedimento ser realizado através de meios eletrônicos, através dos *ODR*, ou como se refere o “legislador europeu, RLL, resolução de litígios em linha”. Na visão dos autores, é aplausível esse questionamento, na ausência de previsão expressa do legislador. Entretanto, ressaltam que a impossibilidade do não reconhecimento destes sem haver contradição com os objetivos da mediação, como a informalidade e flexibilidade e entendem que o dispositivo que determina a presença das partes nas sessões tem a intenção de garantir a organização das sessões ainda que online, no intuito de segurança no que tange a identidade das partes.

²⁰⁷ LAPORTA, *Op. cit.*, p. 56.

²⁰⁸ BRASIL – Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015. Diário Oficial da União, p. 1, 17-03-2015.

²⁰⁹ BRASIL – Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015. Diário Oficial da União, p. 4, 29-06-2015.

²¹⁰ LOPES; PATRÃO, *Op. cit.*, p. 139-141.

Dário de Moura Vicente²¹¹ defende a promoção dos meios eletrônicos, com moderação no intuito de obstar a “deslocalização das situações jurídicas”.

Não há como negar, porém, que a distância continua sendo um entrave considerável para a resolução dos conflitos, também no âmbito dos meios alternativos. A própria experiência durante a pandemia do COVID-19 evidenciou que os ganhos do uso de plataformas e outros mecanismos eletrônicos são evidentes, mas, em muitas situações de conflitos, o contato pessoal se mostra bem mais efetivo para que a mediação alcance seus objetivos. O presente trabalho busca, aliás, analisar a forma pela qual esses mecanismos eletrônicos podem vir a ser mais efetivos e impulsionadores da mediação. Os *ODR* serão explorados de forma mais completa nos próximos capítulos.

2.2.4 A pandemia do Covid-19

A pandemia do Covid-19, no Brasil e em Portugal, impactou nas relações econômicas, sociais e jurídicas do cenário nacional, bem como do internacional de ambos os países. O cenário trágico da pandemia foi disruptivo com relação à forma de atuação do Poder Judiciário, tendo em vista que, para atender os protocolos sanitários necessários à contenção do vírus, foram necessárias medidas de restrições ao funcionamento deste serviço público. Em Portugal e no Brasil, as autoridades judiciais estabeleceram uma série de medidas de restrição à circulação de pessoas e distanciamento social.

Cebola²¹² frisa que a conjuntura da Pandemia em Portugal e com número consecutivo de determinações legais no sentido de restringir a circulação de pessoas nos anos de 2020 e 2021, no que tange aos meios alternativos de solução de conflitos, especificamente ao uso de ferramentas digitais (já assegurados anteriormente pela Lei nº 144/2015), pode ter significado em uma promoção dos meios digitais, através de plataformas videoconferência.

Nesse sentido, o TRIAVE- Centro de Arbitragem dos Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa²¹³ em seu relatório de 2020 ressalta as dificuldades enfrentadas durante a Pandemia como também as restrições ao atendimento presencial. O seu funcionamento é gratuito nos procedimentos relativos à mediação, conciliação e arbitragem e poderá ocorrer de

²¹¹ VICENTE, Dario Moura – Meios Extrajudiciais, p. 352. *Apud* LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso – Lei da Mediação comentada. 2.ª ed. Coimbra: Almedina, 2016. p. 141.

²¹² CEBOLA, Cátia Marques. **Revisitar os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo em Portugal: evolução recente e tendências de digitalização**. Vol.III. Revista Jurídica Portucalense, 2022, Porto, p.24-25.

²¹³ TRIAVE- CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO AVE, Tâmega e Sousa. Relatório.

forma presencial ou à distância. Em 2020 o Centro informa ter estabelecido atendimento eletrônico no sentido de possibilitar atendimento ao usuário por meio de pedido de informações por e-mail e de formulário de apresentação de processos disponibilizados na plataforma eletrônica, informando ainda a utilização da videoconferência no procedimento de mediação. Por fim, ressalta a promoção de atualização dos profissionais colaboradores em vários setores.

No Brasil, a Resolução do CNJ n.º 313/2020, por sua vez, determinou regime de plantão extraordinário para uniformizar o exercício da função do Poder Judiciário, garantindo o funcionamento na época da pandemia²¹⁴. Ocorre que, de forma concomitante às restrições, observou-se um acréscimo da judicialização dos conflitos envolvendo direitos essenciais, a exemplo do direito à saúde.

Observou-se que, de uma forma geral, o Poder Judiciário, no intuito de continuar a atender aos jurisdicionados, investiu em ferramentas de tecnologia para tornar possível a realização de audiências por meio virtual ou o ajuizamento de ações de forma eletrônica,²¹⁵ ações estas que auxiliaram e tornaram possível a continuidade do serviço prestado pelo Poder Judiciário.

Por outro lado, o cenário pandêmico reforçou a imprescindibilidade de fomentar a mediação comungada com as tecnologias de resolução online de conflitos. A doutrina,²¹⁶ ao tratar dos métodos consensuais de conflitos em tempos de pandemia, entende não visualizar outra alternativa no sentido que o caminho a ser seguido não seria a outro, exceto o da aceleração na modernização na solução dos litígios que poderá ocorrer online ou por meio da videoconferência.

Com efeito, em razão da pandemia, o aumento no número de conflitos foi significativo.²¹⁷ Vários setores da economia foram diretamente afetados pelas restrições sanitárias impostas em todo país. Dados fornecidos pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE,²¹⁸ informam que o Produto Interno Bruto – PIB do Brasil reduziu “0,3% no primeiro trimestre e 11,4% no segundo trimestre do ano de 2020, ambos em relação ao mesmo período do ano anterior”. Com efeito, não obstante o imediato estabelecimento de políticas

²¹⁴ FUX, Luiz [et al.] – Tecnologia e justiça multiportas. Indaiatuba: Foco, 2021, Edição Kindle, p. 113.

²¹⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – Atuação inovadora do Poder Judiciário durante o período de pandemia. Justiça em números 2021 [Em linha]. p. 12-25.

²¹⁶ SOUZA NETTO, José Laurindo; FOGAÇA, Anderson Ricardo – **Métodos consensuais de solução de conflitos no ambiente digital em tempos de pandemia** [Em linha]. In Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial. CONPEDI – SKEMA, 2020.

²¹⁷ FUX [et al.], *Op. cit.*, p. 127.

²¹⁸ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE – Dados do PIB – Produto Interno Brasileiro, 2020.

públicas de fomento à economia, de proteção social e estímulo às pequenas e médias empresas, os números de desemprego e do endividamento da população cresceram na pandemia.

Buzzi²¹⁹ afirma que a medida em que os conflitos cresceram em razão da pandemia de forma direta, ampliou-se igualmente a demanda ao Estado pela pacificação social, além da demanda já existente de celeridade e efetividade na solução das ações em tramitação.

Com a volta das atividades presenciais, de forma paulatina, e o progressivo aquecimento da economia, faz-se necessário a consolidação dos meios consensuais de resolução de conflitos, pré-processuais, com o intuito de minimizar o congestionamento de demandas ajuizadas no Poder Judiciário, possibilitando a ininterrupção do confronto às adversidades e desafios do Poder Judiciário. Nesse sentido, ressalte-se o discurso de posse na presidência do Supremo Tribunal Federal do Ministro Luiz Fux, em 2020, no qual enfatizou como um dos pilares da sua administração o fomento ao “acesso à justiça digital”. Nessa linha, Buzzi²²⁰ destaca que a mediação eletrônica é um procedimento moderno, contemporâneo e imprescindível para a resolução das controvérsias em um mundo globalizado, multiconectado. No cenário de pandemia, a necessidade da mediação por meios eletrônicos foi potencializada uma vez que o distanciamento social foi uma das determinações das autoridades sanitárias no país.

De fato, durante a pandemia as plataformas digitais de resolução consensual de conflitos tiveram a sua aplicação otimizada nos círculos privados e também nos administrativos. O sistema jurídico brasileiro acelerou o processo de modernização e de desenvolvimento tecnológico para oferecer ao jurisdicionado o acesso à justiça garantido constitucionalmente. Faria²²¹ ressalta o desenvolvimento e a evolução do Sistema de Justiça nesse período, destacando o seu aperfeiçoamento, renovação. Acrescenta que a exacerbação do uso das ferramentas durante este período viabilizará “um legado que norteará o futuro e os novos rumos do Sistema de Justiça brasileiro”.

Na prática, houve literalmente uma aceleração na evolução e no progresso no que se refere à tecnologia, no sistema jurídico. No período que antecedeu a pandemia, a evolução dos meios tecnológicos postos à disposição das partes era de uso facultativo e de acordo com a conveniência de cada parte. As regras que determinavam a observância do distanciamento social instituíram a demanda e a inevitabilidade de adequação da tecnologia às necessidades dos cidadãos e do sistema jurídico. Figueira²²² enfatiza o progresso do CNJ ao instituir a

²¹⁹ FUX [et al.], *Op. cit.*, p. 114.

²²⁰ FUX [et al.], *Op. cit.*, p. 114-123.

²²¹ ÁVILA [et al.], *Op. cit.*, p. 500.

²²² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – Portaria n.º 61 de 31/03/2020. *Apud* ÁVILA [et al.], *Op. cit.*, p. 527.

“plataforma de videoconferência para realização de audiências e sessões de julgamentos durante o período de isolamento social, bem como a inovação trazida pelo Tribunal Regional Federal da 3ª Região – TRF3²²³, cuja finalidade é buscar uma resposta às demandas relativas à pandemia de COVID-19, judiciais ou pré-judiciais, em até quarenta e oito horas”. Acrescenta-se, a título exemplificativo à célere adequação tecnológica, a edição da Lei n.º 13.994, de 24 de abril de 2020, com o intuito de propiciar a “conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis”.²²⁴

Além da necessidade de viabilizar a solução de conflitos por meios online, diante da inevitabilidade do distanciamento social em razão da pandemia, o fortalecimento das partes como protagonistas na construção das respostas às demandas ocasionadas pela pandemia se mostra uma ferramenta importante para a desjudicialização dos conflitos intersubjetivos.

2.3 A necessidade de dinamizar e impulsionar o processo de mediação

A partir do momento em que dois indivíduos resolvem tratar determinado conflito através da mediação, podemos afirmar que estes resolveram tentar encontrar uma solução para determinado problema por meio do diálogo. Nessa perspectiva, o legado que a mediação pode representar para a sociedade vai muito além da possibilidade de desjudicialização dos conflitos, pois suplanta a verdadeira pacificação social.

O poder de modificação das sociedades através da mediação é imenso. Conforme discorre Carvalho,²²⁵ a mediação pode ser um verdadeiro vetor transformador. Com efeito, no momento em que os conflitos são vistos de forma “destrutiva”, surgem consequências negativas, tais como ausência de comunicação, ausência de valorização própria, desânimo, abatimento, apreensão, tristeza, e descaso por suas necessidades. Consequentemente os indivíduos são afastados, ocasionando um círculo vicioso, extremamente prejudicial. A autora ressalta ser primordial a cientificação de que a pacificação, felicidade e sucesso, a prosperidade, na esfera profissional ou ainda, na pessoal, “idealizados universalmente, dependem do quanto conseguimos nos comunicar, sermos compreendidos e do quanto compreendemos o outro e

²²³ TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO – TRF3 cria plataforma de conciliação para solucionar casos relacionados à Covid-19 [Em linha]. 05-05-2020. *Apud* ÁVILA, Henrique [et al.] – **Desjudicialização, justiça conciliativa e poder público**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

²²⁴ ÁVILA [et al.], *Op. cit.*, p. 527.

²²⁵ CARVALHO, Patrícia Clélia de Coelho – Conversando sobre o transformador: universo da mediação. *Apud* NUNES, Ana – **Mediação e conciliação: teoria e prática**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2018, p. 105.

suas percepções, ressaltando a inclusão, o pertencimento, a escuta ativa, solidariedade e empatia”.

A mediação se mostra um instrumento eficaz de pacificação de conflitos, o que torna sua aplicação e impulsionamento absolutamente necessários à sociedade contemporânea, para que esta saia do fluxo incessante de transformar conflitos em litígios, o que só reforça a cultura da litigiosidade. E mais, traz ainda como consequência, o aumento de demandas no Poder Judiciário, a um custo altíssimo.

Ademais, verifica-se como fator importante a justificar o impulsionamento da mediação o fato de que a cultura da sentença nem sempre traz uma efetiva pacificação social, porquanto a solução de um litígio proposto perante o Poder Judiciário pressupõe a imposição de vontade sobre a outra, o que torna mais provável até mesmo o descumprimento desse comando judicial. Por sua vez, a mediação possibilita que o conflito seja solucionado não por meio de uma imposição, mas, sim, através de construção comum, por ambas as partes. Não haverá vencidos e vencedores.

Frank Sander e Goldberg²²⁶ reconhecem o procedimento da mediação como procedimento mais constante, apto a ultrapassar os obstáculos para chegar ao consenso. Sustentam que a mediação tem superior capacidade de ultrapassar os entraves e impasses, exceto no que concerne às dispares perspectivas “de fato e direito e da síndrome de loteria. Além disso, um mediador habilidoso pode conseguir conduzir as partes a um acordo sem necessariamente resolver as questões de fato e de direito relativas ao caso”. Por essa razão, como dito anteriormente, os autores admitem que o procedimento da mediação precisa ser o procedimento inicial a ser proposto, com exceção às recomendações em sentido diverso.

Outro aspecto relevante que demonstra a necessidade de impulsionamento da mediação é o fator tempo. Enquanto no Brasil a judicialização de um conflito na Justiça Federal pode representar, em média, 8 anos e 7 meses de espera e na Justiça Estadual, 6 anos e 11 meses, de acordo com os dados do Conselho Nacional de Justiça²²⁷ para o ano de 2021, a mediação pode propiciar a resolução do acordo em dias ou, se muito, em meses.

Portugal tem apresentado sucessivos avanços nos últimos anos, os dados são de 2018, que tange ao estado da justiça, comparativamente a 40 países considerados e avaliados, com dados de 2018, em vários níveis no “Relatório da Comissão Europeia para a Eficiência da

²²⁶ SANDER, Frank E. A.; GOLDBERG, Stephto B. – Fitting the Forum to the Fuss: A user-friendly guide to selecting an ADR Procedure, 1994. p. 59. *Apud* FALECK, Diego – **Manual de design de sistemas de disputas**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, p. 104-105.

²²⁷ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – Justiça em números 2021 [Em linha].

Justiça (CEPEJ) do Conselho da Europa”²²⁸. Em relação aos índices de eficiência, entre os países da Europa do Sul, Portugal apresenta a taxa mais elevada, de 95%, e o número de processos finalizados supera o total de processos novos, bem como o tempo de duração estimada do processo diminuiu para os processos cíveis e comerciais. Os números de Portugal relativos à tecnologia de informação e comunicação demonstram que o país faz parte dos países que possuem o maior número de normas regulatórias e maior informatização. No que se refere aos processos criminais, Portugal está entre os melhores colocados também nos índices de eficiência²²⁹.

Os recentes índices apresentados pela DGPJ²³⁰ parece-nos proporcionar a Portugal uma posição de destaque nesse quesito. Quanto ao tempo médio de duração dos processos em primeira instância, em 2021: i) as ações cíveis foram finalizadas em 11 meses (inclusos todos os processos cíveis, exceto as ações executivas, falência, insolvência, recuperação de empresas, processos especiais de revitalização e os especiais para acordo de pagamento); ii) as execuções cíveis, finalizadas em 60 meses; iii) as execuções laborais, em 52 meses; iv) as insolvências, em 1 mês; v) os processos especiais de revitalização, em 6 meses; vi) os processos especiais para acordo de pagamento, em 5 meses; vii) os processos crimes, em 7 meses; viii) os processos crime-julgamento, em 9 meses; ix) os processos laborais, em 9 meses; e, por fim, x) os recursos de contraordenação/transgressões, em 5 meses.

Não obstante o tempo de resposta da justiça portuguesa ainda esteja longe do ideal, parece-nos que mostra melhores resultados, especialmente quando comparado com o do Brasil e com outros países europeus. Neste sentido, Almeida²³¹ destaca o bom posicionamento de Portugal entre os países da Comunidade Europeia, no Relatório do CEPEJ.²³²

Por essas razões, a implementação e o impulsionamento da mediação representam uma ponte de reconexão social importante que, ao mesmo tempo, representa a pacificação social em um intervalo de tempo significativamente reduzido e por fim, importa em uma diminuição do fluxo de demandas levadas para o Poder Judiciário.

²²⁸ RELATÓRIO DA COMISSÃO EUROPEIA PARA A EFICIÊNCIA DA JUSTIÇA (CEPEJ) do Conselho da Europa.

²²⁹ NOVO RELATÓRIO DA COMISSÃO EUROPEIA PARA A EFICIÊNCIA DA JUSTIÇA. Direção-Geral de Política de Justiça-DGPJ.

²³⁰ Estatísticas da Justiça. Duração média de Processos.

²³¹ ALMEIDA, Olivia. **O Problema da Morosidade dos Tribunais Portugueses**. Jornal Universitário do Porto-JUP. Acesso em 15.08.2022.

²³² *Idem*.

3. A MEDIAÇÃO ELETRÔNICA

3.1 A globalização e a revolução tecnológica

Guilherme²³³ destaca a vertiginosidade e o conceito de globalização. O conceito está ligado ao progresso e evolução de natureza econômica, científica e digital, nas esferas social e política. Este fenômeno, nascido no final do século XX, foi estimulado e otimizado após a década de 1970. Seu paradigma elementar é atender à demanda do sistema capitalista dentro da atual conjuntura econômica e social. A vertiginosidade da globalização, que constrói conjunturas nas quais a concepção de um sistema econômico nacional autossuficiente, é entendida como anticronismo. Dessa forma, o sistema normativo se depara com sucessivas dificuldades, uma vez que a legislação vigente tem a sua eficácia questionada ao ser confrontada com o surgimento voluntário de normas regidas por uma variedade de campos e esferas da economia.

As questões internacionais se sobrepõem às nacionais, além de subordiná-las. Consequentemente, gera-se uma atmosfera de instigação e confronto, na qual o valor da segurança jurídica não é considerado elemento necessário. Nesse sentido, nota-se a relativização do texto constitucional diante dos atuais sistemas que regem os modelos organizacionais e institucionais supranacionais. A soberania da ordem cede espaço a uma “ordem soberanamente produzida” e “recebida dos agentes econômicos”. A alteração da política pela “lex mercatória” apodera-se do espaço das regras do sistema jurídico e “a adjudicação é trocada pelos procedimentos de mediação e arbitragem”.²³⁴ Por fim, o autor relata sua visão da globalização e confessa uma apreensão particular: a ausência de posicionamento dos juristas em face dessa realidade. Nessa linha destaca a preparação acadêmica insuficiente dos operadores do direito no enfrentamento dessa realidade, dado que todo o ensino é voltado para a prática judicial, o que acarreta o seu despreparo no que se refere a essa espécie de transformações.

Por outro lado, é notória a velocidade com que os espaços e o tempo foram reduzidos na modernidade, em decorrência do desenvolvimento tecnológico, que ganhou força especialmente a partir da segunda metade do século XX. Este processo de intensificação das

²³³ GUILHERME, *Op. cit.*, p. 254.

²³⁴ *Idem*, p. 255.

relações entre pessoas, empresas, governos e outras organizações de natureza civil, em todos os quadrantes do planeta, é comumente referido como globalização, que se constitui de um processo fundamentalmente econômico, resultado do incremento dos fluxos comerciais e financeiros entre as nações e as empresas e, por consequência, dos fluxos de serviços, técnicas e informações.²³⁵

Sobre esses aspectos, o professor Anthony Giddens avalia que a modernidade e globalização são processos que se inter-relacionam,²³⁶ afirmando que esta última deve ser avaliada em quatro dimensões fundamentais: a economia capitalista global, o Estado-Nação, a ordem militar internacional e a divisão internacional do trabalho.²³⁷

Giddens oferece também o que nos parece ser uma das mais amplas e completas definições do que é a globalização, ao referir-se ao processo como uma contínua intensificação das relações humanas. Para o autor, a modernidade global se associa a uma “conexão entre diferentes contextos sociais ou regiões que se interligam em toda a superfície da terra” e da qual resulta uma “intensificação das relações sociais mundiais que ligam localidades distantes de tal forma que os acontecimentos locais são moldados por eventos que ocorrem a muitos quilômetros de distância e vice-versa”.²³⁸

Com o recente impacto da pandemia do Covid-19, o comércio de mercadorias despencou em um ritmo recorde, com a queda acentuadas de viagens, transportes, serviços e fluxos de capital, mas, em compensação, o fluxo digital de informações aumentou, à medida que as interações sociais se adaptaram e o trabalho a distância se tornou regra. Ato contínuo, num curtíssimo espaço de tempo, o comércio de bens se recuperou e ultrapassou os níveis constatados antes da pandemia, estabelecendo novos recordes históricos já no início de 2021.²³⁹

Essa experiência recente demonstra que a intensidade e a força do processo de globalização são bastante expressivas e sentidas por todas as partes do globo, pois nem mesmo uma pandemia foi capaz de enfraquecê-lo, do ponto de vista econômico e de trânsito de informações.

²³⁵ IMF STAFF – Globalization: Threat or Opportunity? [Em linha]. April 12, 2000 (Corrected January 2002).

²³⁶ GIDDENS, Anthony – The consequences of modernity. Cambridge: Polity Press, 1990, p. 63.

²³⁷ *Idem*, p. 70.

²³⁸ Conforme argumenta o próprio Giddens: “In the modern era, the level of time-space distancing is much higher than in any previous period, and the relations between local and distant social forms and events become correspondingly “stretched”. Globalisation refers essentially to that stretching process, in so far as the modes of connection between different social contexts or regions become networked across the earth’s surface as a whole. Globalisation can thus be defined as the intensification of worldwide social relations which link distant localities in such a way that local happenings are shaped by events occurring many miles away and vice versa.” (GIDDENS, *Op. cit.*, p. 64).

²³⁹ ARRIOLA, Christine [et al.] – The impact of COVID-19 on directions and structure of international trade. OECD Trade Policy Papers [Em linha], n.º 252, p. 1-41, 20-09-2021.

A força e a imposição da globalização demonstram ser este um processo amplo e unificador, que afeta todas as dimensões da existência humana moderna, fazendo com que a padronização de valores, comportamentos e expectativas se torne sempre uma regra. Tudo passa a ser pensado a partir dos ganhos econômicos comparativos globais, das expectativas de consumo dos sujeitos inseridos numa cultura global e de uma lógica uniforme imposta sem nenhuma resistência.

Essa violência com que a globalização se impõe, aliás, dá origem a críticas bastante contundentes. O filósofo e geógrafo brasileiro Milton Santos faz menção ao que ele chama de “globalitarismo”, para se referir à dimensão autoritária do processo globalizante, que impõe padrões e condutas por seus vetores cultural e econômico. Para o autor, a globalização impõe a corrosão de valores sociais (tal como a solidariedade), estimula a competitividade desenfreada, o “salve-se-quem-puder” e compromete, assim, um convívio social saudável.²⁴⁰

Em que pesem, porém, as autorizadas críticas à dimensão ideológica do processo de globalização, são praticamente inexistentes os indícios de que ela recuará, já que o processo de integração de mercados, instituições e as trocas de informação através do globo foram mantidas, e, inclusive, se intensificaram, durante as últimas décadas.

A Quarta Revolução Tecnológica que, com o advento da internet, em 1992, ganhou enorme impulso, sem dúvida é o desdobramento histórico recente que maior impacto teve no processo de globalização. Sistemas ciberfísicos, internet das coisas e computação em nuvem são os desdobramentos mais notáveis da mais recente fase da globalização. Tudo está interconectado e as soluções e possibilidades estão a apenas alguns segundos de distância.

Esse processo tecnológico faz com que, por intermédio da inteligência artificial e de outros instrumentos, muitas de nossas decisões sejam tomadas ou fortemente influenciadas por máquinas e seus algoritmos. Isso traz avanços expressivos para o homem, é verdade, mas, por outro lado, essa revolução pode trazer, e geralmente traz, esgarçamento de relações e insucesso de tratativas e negócios.²⁴¹ Isso tudo leva ao incremento de conflitos, de modo que é acertado

²⁴⁰ SANTOS, Milton – **Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal**. 6.^a ed. Rio de Janeiro: Record, 2001.

²⁴¹ No original: “We are increasingly using machines with algorithms that advise us, help us make decisions, and often actually make decisions in ways that our inanimate tools never did. Many are out of sight, but many—the kind columnist David Brooks once labeled our “outsourced brain”—are increasingly carried or worn by us, and in fact are shaping our choices or making decisions for us without our awareness. We clearly receive many benefits from all this, but we also increase the possibilities for relationships going sour, transactions being unsuccessful, our well-being put at risk, and all manner of interactions leading to parties being angry with each other. (KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna – *Digital justice: technology and the internet of disputes*. New York: Oxford University Press, 2017, p. 13).

afirmar que a globalização acaba por representar o incremento de demandas, seja por conta do aumento de negócios em si, seja pela ausência de proximidade das partes no trato dos negócios.

E os Estados, monopolistas da jurisdição, não criaram instrumentos capazes de oferecer prestação jurisdicional adequada e suficiente para os litígios que emergem de todo esse processo. Quando tomamos o exemplo do comércio eletrônico global de bens e serviços, é notável a constatação de que os Estados falharam, ou nem mesmo se preocuparam, com a criação de normas domésticas ou transnacionais capazes de atender à pacificação dos conflitos oriundos das relações comerciais e de consumo de baixo valor agregado.

No mesmo sentido, há uma notória incerteza quanto às leis aplicáveis e às jurisdições competentes para a solução de controvérsias comerciais de pequeno valor, embora essas disputas e os inadimplementos obrigacionais neste tipo de relação sejam constantes e diários. Assim, objetivamente, há uma demanda por soluções jurídicas rápidas, eficientes e de baixo custo, e uma incapacidade das entidades estatais em atender a contento esta demanda.²⁴²

Esta ineficiência jurisdicional, se assim podemos chamá-la, não atinge apenas atores menores no cenário global, como consumidores e microempresas. As dificuldades para lidar com um volume crescente de conflitos desta natureza, especificamente os de consumo, afetam também as grandes empresas privadas, que precisam buscar uma solução adequada que mitigue quaisquer danos à sua imagem e reputação, que satisfaça seus clientes e que possa ser atingida com o menor custo possível.²⁴³

Neste cenário, surgem mecanismos de solução de controvérsia mais baratos e eficientes, que despontam como solução. Dentro desse contexto específico, a mediação eletrônica de conflitos se destaca, pois os conflitos originários da nova geografia global pedem soluções novas. Conforme apontado por Eckschmidt, Magalhães e Muhr, os MESC's se destacam como instrumentos hábeis de resolução de demandas para o chamado "conflito eletrônico", mas não somente a elas.²⁴⁴

O que se vê, enfim, é que diante do avassalador processo de globalização, que repercute em praticamente todos os aspectos da vida moderna, soluções inovadoras para conflitos emergentes são bem-vindas. Nesse sentido, a mediação eletrônica parece representar um dos mais importantes instrumentos para enfrentamento dessa problemática.

²⁴² ECKSCHMIDT [et al.], *Op. cit.*, p. 60-61.

²⁴³ ARBIX, *Op. cit.*, p. 112.

²⁴⁴ ECKSCHMIDT [et al.], *Op. cit.*, p. 66-67.

3.2 Os novos conflitos

Tradicionalmente, no Brasil, a mediação se circunscreve aos conflitos que versem sobre direitos disponíveis e sobre os indisponíveis que admitam transação, conforme prescreve o artigo 3º da Lei n.º 13.140/2015. Em nota ao dispositivo da lei brasileira, Pinho²⁴⁵ aponta que a legislação resolve instituir “limites objetivos, não excluindo da mediação incapazes ou mesmo vulneráveis”. Assim, para se compreender o alcance da mediação no Brasil, faz-se necessário distinguir direitos disponíveis de direitos indisponíveis e, neste último caso, verificar quais são os direitos passíveis de serem transacionáveis.

Em um primeiro olhar, a legislação brasileira parece conduzir a uma interpretação mais restritiva, ou seja, limitadora do campo de aplicação da mediação; todavia o intérprete deve voltar seu olhar para o fato de que este não é um meio alternativo à via judicial, mas, sim, complementar, devendo ser utilizado ainda que se tenha dúvidas sobre a possibilidade de transação do direito. Nesse caso, porém, e havendo dúvidas, o acordo deve ser levado para homologação, de modo a não desconsiderar a mediação de plano.²⁴⁶

Observando a legislação portuguesa, por sua vez, depreende-se que foi adotada técnica legislativa diversa da lei brasileira, porquanto a Lei n.º 29/2013, em seu capítulo III, traz, no item 1, qual o âmbito de aplicação da mediação (matéria cível e comercial) e, no item 2, enumera as hipóteses de inaplicabilidade: a) aos litígios passíveis de serem objeto de mediação familiar; b) aos litígios passíveis de serem objeto de mediação laboral; e c) aos litígios passíveis de serem objeto de mediação penal, desenhando de forma mais clara o escopo da mediação em Portugal.

Conforme exposto por Dulce Lopes e Afonso Patrão,²⁴⁷ a legislação portuguesa determinou o campo de aplicabilidade da mediação através da combinação de critério patrimonial com o da “possibilidade de transação sobre direito controvertido”.

Tanto no Brasil como em Portugal existe o debate sobre quais direitos podem ser objeto de mediação. A questão é tormentosa e poderia ser objeto de um estudo específico, para a compreensão das respectivas legislações e o alcance da mediação nos dois países, mas o que se pretende para este capítulo é dizer que, apesar das técnicas legislativas e das limitações que a interpretação das respectivas normas pode ocasionar, devemos nos atentar quanto à

²⁴⁵ CABRAL; CURY, *Op. cit.*, 2018a, p. 21.

²⁴⁶ CABRAL; CURY, *Idem*, p. 27.

²⁴⁷ LOPES; PATRÃO, *Op. cit.*, p. 83.

possibilidade de utilização deste meio complementar de pacificação social aos novos conflitos que surgem, ainda que as demandas sejam complexas e de grande relevância.

A doutrina²⁴⁸ aduz que “a promessa dos mecanismos de *ODR* consiste, neste sentido, em atuar da mesma maneira que a *internet*: veloz, simples, automática, independente de fronteiras nacionais, com algumas respostas insculpidas em seu *design* e com abertura para soluções concebidas de forma dinâmica”. Arbix ressalta, de forma muito aguçada, que das concepções “estratégica, cognitiva e emocional, procedimentos e ambientes habilitados por tecnologias de informação e comunicação podem ensejar a composição de partes que jamais resolveriam suas diferenças ao vivo, ou sem as induções e persuasões de mensagens moderadas, filtros, distâncias artificiais e outras estratagemas dependentes destas tecnologias. A flexibilidade dos mecanismos de *ODR* promete, em outras palavras, superar obstáculos intransponíveis por mecanismos tradicionais, judiciais ou de *ADR*”.

São comumente citados como exemplos bem-sucedidos de experiências envolvendo a resolução de demandas online as da empresa americana *eBay*, vanguardista no desenvolvimento de um projeto-piloto sobre mediação eletrônica, ainda em 1997. Entretanto, a resolução de conflitos *online* é também uma ferramenta eficaz para conflitos de maior complexidade. Citando também a plataforma da empresa *eBay*, o autor²⁴⁹ destaca o canal de resolução desenvolvido pela empresa para tratar das notificações sobre violações de direitos autorais que, sabidamente, podem envolver valores significativos e são matérias de maior complexidade jurídica, dada as questões subjacentes.

Tudo isso demonstra que a resolução de conflitos de forma eletrônica é, pelo menos no atual estágio de evolução tecnológica, o meio mais eficaz para enfrentar a realidade de operações e relações globalizadas, trazendo amplificação do acesso à justiça e controle de comportamentos estratégicos, através do uso de técnicas persuasivas, correção de assimetrias informacionais, exposição e induções positivas provenientes de sistemas de reputação e flexibilidade para realização de ajustes e testes, com a reformulação de mecanismos e combinações.²⁵⁰

²⁴⁸ ARBIX, *Op. cit.* p. 111.

²⁴⁹ ARBIX, *Op. cit.*, p. 131.

²⁵⁰ *Idem*, p.144-145.

3.3 As Plataformas Online

A comunicação a distância, possibilitada através do uso das plataformas eletrônicas, ou *online*, na resolução de conflitos, pode ser considerada como uma definição abrangente de *ODR*. Por outro lado, parte da doutrina considera as plataformas mais do que um modelo de *ADR* que utiliza mecanismos tecnológicos. Com efeito, há quem entenda tratar-se de uma nova forma de resolução de litígios, na qual a tecnologia usada, ou plataforma, atua como uma “quarta parte”.²⁵¹

Travain lembra que a expressão quarta parte foi criada por Katsh e Rifkin, conceituando-a como todo mecanismo de tecnologia da informação e de comunicação que assista e intervenha na Resolução de Disputa *Online*.²⁵²

Seja como for, o projeto de desenvolvimento de sistemas tecnológicos para a solução de conflitos deverá ser voltado para quem irá usá-lo e ser desenvolvido em conjunto com o usuário.²⁵³ Precisa ser acessível, amigável e visualmente intuitivo (com respostas para perguntas frequentes, contatos e vídeos). Sua implantação tem de ser feita sem precipitação, de forma tranquila. O cerne de maior cautela da plataforma deve ser os usuários eventuais. Os prazos para a comunicação entre as partes precisam ser especificados de forma clara. Assim, o sistema será receptivo, agradável, para que as partes se sintam acolhidas.

O projeto e o desenvolvimento tecnológico de uma plataforma online de resolução de conflitos suscitam algumas questões, para a doutrina.²⁵⁴ Inicialmente, deve-se refletir sobre a forma de desenvolvimento da plataforma. Poderá ter desenvolvimento próprio ou através de terceirização, com contratação de um desenvolvedor. A opção pela terceirização deverá considerar, além dos custos do desenvolvimento, a complexidade e as funcionalidades necessárias. A segunda reflexão é extremamente relevante e versa sobre a segurança, dado que essa funcionalidade poderá influenciar na confidencialidade, um dos mais importantes princípios da mediação. Nos procedimentos realizados de forma presencial, o princípio da confidencialidade acha-se no “controlador” do procedimento. Nos procedimentos eletrônicos, entretanto, a “confidencialidade está diretamente alinhada com a questão da segurança da informação”. Nessa linha, os interessados deverão estar convictos da segurança do

²⁵¹ FUX [et al.], *Op. cit.*, p. 81.

²⁵² RIFKIN, Janet – Resolução de Disputas On-line: teoria e prática da Quarta Parte. Resolução de conflitos. *Apud* TRAVAIN, Luiz Antônio Loureiro – **Resolução de Disputas On-line: um projeto de futuro**. São Paulo: Publicação Independente, 2020, p. 23.

²⁵³ ECKSCHMIDT [et al.], *Op. cit.*, p. 191-192.

²⁵⁴ ECKSCHMIDT [et al.], *Op. cit.*, p. 195-196.

procedimento, no sentido de que ele se realizará em um meio seguro e que as ferramentas tecnológicas utilizadas garantirão a confidencialidade. Observe-se que a segurança da plataforma é necessária não só para garantir o cumprimento dos princípios inerentes à mediação, mas da mesma forma, para gerar confiabilidade das partes que decidam levar determinado conflito para resolução em ambiente *online*, o que consequentemente irá refletir no alcance da plataforma.

Outro ponto a se refletir quanto ao desenvolvimento de uma plataforma de mediação eletrônica é a acessibilidade. Para a eficácia da plataforma, o acesso deve ser dinâmico, de fácil compreensão aos usuários. Para que o alcance de sua utilização seja maior, outras causas influenciam na acessibilidade, como a qualidade da internet utilizada (o que, por vezes, pode deixar a solução fora do alcance do desenvolvedor). Apesar de a *interface* ser utilizada na plataforma, a doutrina²⁵⁵ aponta que há uma predisposição, no delineamento de uma plataforma de *ODR*, de reprodução do procedimento realizado de forma presencial. Isso acarreta um projeto longo e cansativo para a demanda. Como recurso, a interface deverá destacar a espécie de conflito que o usuário pretende tratar por meio da plataforma. Além disso, é necessário que a interface equipare os graus das condições de acessibilidade e segurança, possibilitando que as partes tenham uma experiência agradável. Por fim, um elemento que se refere à manutenção e à continuidade da plataforma é o controle de versão, que tem por escopo garantir a estabilidade da plataforma.

Para Bragança,²⁵⁶ a acessibilidade constitui um dos princípios da *ODR* e possui três perspectivas: i) a arquitetura da plataforma, pois é necessário que esta seja identificada prontamente na internet, ser de uso descomplicado, com ferramentas e informações de fácil compreensão com vídeos explicativos. Deverá haver auxílio técnico, organização de arquivos de forma simples e ausência de limites geográficos; ii) a eficiência, que se traduzirá na viabilização de uso por todo e qualquer usuário, bem como que tenham custos razoáveis; iii) a acessibilidade no que concerne às pessoas com deficiência, especificamente quanto à necessidade de adaptação de algumas ferramentas inerentes.

Nessa toada, Diego Faleck²⁵⁷ traz considerações sobre o *design* dos sistemas de disputas. O *designer* necessita estruturar a plataforma por meio de interlocuções, entrevistas e investigações sobre o mecanismo de resolução de disputas. Explicar, de forma simples e prática,

²⁵⁵ *Idem*, p. 198.

²⁵⁶ BRAGANÇA, Fernanda – **Justiça digital: implicações sobre a proteção de dados pessoais, solução on-line de conflitos e desjudicialização**. Londrina: Toth, 2021. p. 298-299.

²⁵⁷ FALECK, DIEGO – **Manual de Design de Sistemas de Disputas**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018. ISBN: 978-85.519-0862-4. p. 73

a forma de utilização e os “porquês”. A plataforma, assim, deve ser estruturada e conter a identificação dos procedimentos, como são desenvolvidos, por quem e como são utilizados, custos e vantagens dos processos, condutas e competências das partes e “neutros” para estabelecer a demanda de prática e informação, satisfação das partes, indagações de condução do processo, dentre outros. Desta forma, a compreensão dessas questões é essencial para o desenvolvimento do *design* de uma plataforma de resolução de conflitos *online*. Igualmente importante para o *designer* é entender a distinção entre a definição de “satisfação das partes com o resultado” final do procedimento e o da “satisfação com o procedimento em si”. Efetivamente, em apurações e investigações efetuadas, restou evidenciado que as partes se afetam de forma intensa com a assimilação da “justiça do procedimento, tanto ou mais do que com as expectativas mais óbvias de eficiência, custo, tempo ou esforços”. Essa apreensão é intitulada “justiça social”.

Isso se dá porque um bom resultado não necessariamente importa na satisfação com o resultado do procedimento. Na prática, os mediados se afetam com o processo em si e não exclusivamente com as soluções obtidas ao final dele. Nesse sentido, percebe-se a necessidade das partes, de serem ouvidas com respeito, de externarem seus receios, suas emoções e pretensões. Alcançar essas expectativas certamente é um dos desafios do *designer* de uma plataforma de resolução de conflitos online, quanto mais no procedimento de mediação, em que o empoderamento das partes é o componente imprescindível do procedimento.²⁵⁸

Examinando a instrumentalização das plataformas de mediação *online* e os recursos utilizados, Laporta²⁵⁹ bem observa que poderá ser realizada por meio de Tecnologias da Informação e Comunicação, as TICs, que compreende “e-mail, chat, WhatsApp, videoconferência entre outras tecnologias disponíveis para estabelecer a comunicação e aplicação de técnicas adequadas para o desenvolvimento da negociação ou da mediação online”

A definição de ferramenta da comunicação a ser utilizada na plataforma é significativa uma vez que na mediação *online* encontra-se um outro obstáculo que não se vê na presencial, qual seja, a ausência de contato entre as partes. Nessa senda, Laporta acrescenta que no litígio, “já pré-existe em potencial” falta de intercomunicação, emoções, ideias, conceitos e interesses divergentes, a ausência da contiguidade física, da visão e da audição surgem como dificultadores do processo. Logo, as tecnologias de diálogo e de intercomunicação usadas nos

²⁵⁸ CONSTANTINO, Cathy A.; MERCHANT, Christina Sickles – Designing conflict management systems: A guide to creating productive and healthy organizations, 1996. p. 62-65. *Apud* FALECK, Diego – **Manual de design de sistemas de disputas**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018, p. 75.

²⁵⁹ LAPORTA, *Op. cit.*, p. 95.

procedimentos de mediação *online* deverão ser examinadas no que se refere à adequação para o caso específico. As ferramentas deverão ser ajustadas para que possam servir ao fim de possibilitar o diálogo e a comunicação entre as partes que buscam uma solução consensual para o conflito, por meio da mediação online.

Travain²⁶⁰ lembra que enquanto “parte” do processo de mediação *online*, o desenvolvimento da plataforma não pode se desprender da ética e da boa-fé. Nesse sentido, é inconcebível que a plataforma contenha elementos ou algoritmos que possam influenciar na tomada de decisão das partes. A tecnologia deve ser apenas o meio, e não o fim. O desenvolvedor precisa buscar a neutralidade dos elementos que constituem a plataforma.

No que concerne ao desenvolvimento das plataformas, nota-se que há espaço para iniciativas conjuntas, em processo de cooperação, dos setores público e privado. Muitos agentes privados são detentores de tecnologias necessárias para os agentes públicos interessados em desenvolver plataformas de *ODR*. As plataformas eletrônicas abrem um novo caminho na resolução de conflitos, diminuição de custos, na economia de tempo, ultrapassando entraves de conhecimento e de emoção. Nesse sentido, Arbix²⁶¹ ressalta que a *ODR* se apresenta no sentido de atenuação de imprecisões e de custos, na suplantação de objeções de informações, emocionais e cognitivas e da solução final, dos litígios “transnacionais, à margem da arbitragem tradicional e de órgãos públicos.” Na visão do autor, os entraves de ordem pública, através de obstáculos estabelecidos pelos ordenamentos jurídicos, deverão ser examinados com atenção, uma vez que poderão ofuscar o desenvolvimento das plataformas. O futuro da *ODR* está condicionado, em âmbito nacional, a anseios concernentes ao âmbito privado de solução de litígios. No que se refere ao âmbito internacional, condiciona-se às mobilizações de “jurisdições nacionais e do direito internacional” para tratar com os agentes privados e os litígios transnacionais²⁶²

Laporta²⁶³ ressalta que as plataformas eletrônicas de mediação simbolizam a definição de um modelo disruptivo no momento que procuram a cultura da pacificação social. As plataformas direcionam a uma realidade que é tendência na atualidade. As companhias, empresas e seus clientes são conectados à internet em quase todas as funções, negócios e compromissos que realizam.

²⁶⁰ TRAVAIN, *Op. cit.*, p. 23.

²⁶¹ ARBIX, *Op. cit.*, p. 149.

²⁶² *Idem*, p. 149-150.

²⁶³ LAPORTA, *Op. cit.*, p. 125.

De fato, plataformas eletrônicas de mediação de conflitos representam um sistema que rompe com paradigmas tradicionais de solução de conflitos. As novas tecnologias, aplicadas às recentes perspectivas e mudanças da cultura do litígio para a busca do consenso e de pacificação social, direcionam a um cenário de mudanças nas relações interpessoais, de consumo e jurídicas.

3.4 A mediação eletrônica como alternativa inovadora

Como destacamos anteriormente, o desenvolvimento de novas tecnologias na área de comunicação desencadeou profundas mudanças na velocidade e na forma com que nos relacionamos, modificando quase todos os aspectos da vida contemporânea. A mediação eletrônica, *online*, ou em linha, é mais um produto deste grande vetor da história contemporânea, a globalização. Seu surgimento está associado à criação de tecnologias que possibilitem sua execução e a demanda por soluções rápidas, baratas e eficazes, para conflitos econômicos entre as partes de diferentes lugares do mundo.

A mediação eletrônica é considerada uma técnica virtualizada de solução de conflitos online, viabilizada através da realização de “sistemas desenvolvidos” pela aplicação de mecanismos de tecnologia da “informação e da comunicação”.²⁶⁴

Ela é possível graças à 4ª Revolução Industrial e tem se tornado quase uma necessidade, uma vez que existe demanda global por soluções jurídicas de baixo custo, que os tradicionais agentes monopolistas da jurisdição não conseguem atender de forma satisfatória. Há, na literatura, uma miríade de terminologias utilizadas para se referir a um fenômeno comum, ou minimamente semelhante: a solução jurídica de controvérsias pela via da mediação eletrônica. Diversas terminologias são utilizadas com o intuito de comunicar a mesma coisa. Alguns autores referem-se à mediação *online* como Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos - MESCs,²⁶⁵ fazendo menção tanto à mediação quanto à arbitragem pela via das plataformas eletrônicas e conectadas pela internet. Outros fazem uso da sigla em inglês, *Online Dispute Resolution - ODR*.²⁶⁶ Alguns autores de língua portuguesa preferem o uso do termo Resolução de Disputas *Online* (RDO), uma tradução literal do termo em inglês.²⁶⁷ O regulamento da União

²⁶⁴ CABRAL; CURY, *Op. cit.*, 2018b, p. 7920.

²⁶⁵ ECKSCHMIDT [*et al.*], *Op. cit.*, p. 105.

²⁶⁶ ARBIX, *Op. cit.*, p. 148.

²⁶⁷ TRAVAIN, *Op. cit.*, p. 23.

Europeia que trata da resolução de litígios de consumos em linha, o conhecido Regulamento UE n.º 524/2013, faz referência à sigla RLL, para referir-se à Resolução de Litígios em Linha.²⁶⁸

Independentemente da terminologia adotada, todas as siglas aludem ao mesmo tipo de solução alternativa de conflitos em plataformas disponibilizadas na rede mundial de computadores. Para fins deste trabalho, utilizaremos a expressão mediação eletrônica para tratar do fenômeno, objeto de discussão.

A mediação eletrônica, embora tenha o seu surgimento associado a conflitos originários na internet, não se aplica apenas aos casos oriundos da rede mundial de computadores. Aplica-se a qualquer conflito, ainda que este não tenha origem em relações e obrigações originárias em ambiente *online*. O que a diferencia é a disponibilidade de tecnologias de comunicação e informação que possibilitam, às partes em conflito, uma solução a distância, fazendo uso de tecnologia da informação, algo inexistente nos mecanismos de solução de controvérsias tradicionais.

As dificuldades de se traçar uma definição objetiva do que é mediação eletrônica relacionam-se com a própria natureza recente do evento. A internet é um fenômeno que não possui nem mesmo meio século de existência. As resoluções de disputas em plataformas online, naturalmente, são ainda mais recentes. Apenas após a consolidação do uso da internet como ambiente comercial é que cresce exponencialmente o interesse pela comodidade de se desenvolver disputas no ambiente virtual.

A evolução da mediação eletrônica, enquanto método de resolução de disputas está associada ao desenvolvimento dos outros métodos alternativos de resolução de controvérsias. Como já mencionado, os meios eletrônicos de solução de conflitos consistiam apenas nos métodos de “MASCs” coordenados *online* por meio dos correios eletrônicos.²⁶⁹ Os conceitos iniciais dos métodos eletrônicos foram correlacionados aos métodos alternativos, sendo conceituados como área dos métodos alternativos que, por meio da tecnologia, simplifica a direção da solução de litígios. Com o desenvolvimento e a evolução de novas ferramentas e tecnologias no que concerne à comunicação e à conectividade, as técnicas dos métodos eletrônicos evoluíram rapidamente, possibilitando técnicas mais modernas nas soluções de conflitos.

²⁶⁸ PARLAMENTO EUROPEU; CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA – Regulamento (EU) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013. Jornal Oficial da União Europeia. n.º 165, p. 1-12, 18-06-2013.

²⁶⁹ ECKSCHMIDT [et al.], *Op. cit.*, p. 103.

Parte da doutrina diferencia os métodos de resolução de disputas *online* dos mecanismos alternativos de solução de litígios. Para essa corrente, as recentes tecnologias possibilitam modernas perspectivas de comunicação e contato. Nesse sentido, Arbix²⁷⁰ afirma que a *ODR* é a resolução de conflitos na qual as tecnologias de informação, de intercomunicação e interação não são encerradas ao suprir a forma de comunicação habitual. As tecnologias operam como vetores proporcionando as partes “ambientes e procedimentos” inexistentes em métodos tradicionais de solução de conflitos. Em outros termos, a *ODR* não se resume ao mecanismo de *ADR* vista por meio da perspectiva de utilização de meios tecnológicos.

Por outro lado, resta inegável que os *ADR* e *ODR* se correlacionam intrinsecamente, mesmo porque um surge tendo como espelho as práticas e experiências amplamente admitidos pelo outro. Nesse sentido, Colin Rule²⁷¹ ressalta que a *ODR* se desenvolve “diretamente da história da *ADR* offline”. O que foi ensinado em *ADR* com o passar dos anos, tal como a relevância da imparcialidade, a forma de condução das partes à solução, a dimensão e “importância da escuta e da transparência e os desafios de gerenciar os desequilíbrios de poder, são pontos centrais para a prática efetiva de *ODR*. Em suas primeiras manifestações, os procedimentos de *ODR* eram simplesmente procedimentos de *ADR* inalterados, realizados online”.

De fato, em seu início, o desenvolvimento de sistemas de solução de controvérsias *online* tendiam simplesmente a transpor para um ambiente virtual práticas, modelos e premissas que já existiam em mecanismos alternativos de resolução de disputas.²⁷²

Por outro lado, para Bragança,²⁷³ a mediação eletrônica equipara-se à transferência da mediação tradicional, ou seja, presencial, para o ambiente digital, onde um terceiro neutro e imparcial, e escolhido pelas partes, facilitará a construção de uma solução consensual para o conflito, através de plataformas eletrônicas ou por meio de “comunicação eletrônica ou videoconferência”. Em um primeiro momento, a autora destaca que a mediação eletrônica foi usada para a solução de litígios por empresas, que possuíam um número de conflitos elevados e distantes geograficamente. Entretanto, sua utilização evoluiu e, atualmente, a mediação eletrônica é usada em diversas espécies de conflitos. As plataformas poderão ser determinadas de forma antecipada ao surgimento do litígio, por meio de cláusula contratual, ou de forma subsequente a ele.

²⁷⁰ ARBIX, *Op. cit.*, p. 58; 64.

²⁷¹ RULE, Colin – **Online dispute resolution for business : B2B, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts**. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2002, p. 13.

²⁷² KATSH; RABINOVICH-EINY, *Op. cit.*, p. 33.

²⁷³ BRAGANÇA, *Op. cit.*, p. 354.

Com efeito, a virtualidade dos mecanismos eletrônicos possibilita autonomia para as partes. Poderão optar, entre os sistemas e as plataformas disponibilizados, pelo que entenda ser mais conveniente e oportuno ao conflito.

Pinheiro²⁷⁴ destaca a mediação como um dos mecanismos ideais para resolução de conflitos no que tange ao direito digital. A autora destaca “Para o direito digital não existe melhor forma de resolução de conflitos que o uso dos mecanismos legais de arbitragem e mediação.”

Cury²⁷⁵ afirma que as determinações legais para a mediação digital continuam iguais: “Direitos transacionáveis, não importando a qualidade dos participantes – mesmo envolvendo menores, incapazes e o poder público são passíveis de solução contratualizada, intervindo o MP e a homologação judicial quando exigidos. A voluntariedade, a elegibilidade da oportunidade (CPC/15, art. 139, V), mecanismos e dos facilitadores, a decisão informada e o sigilo também devem ser observados no ambiente digital”.

A mediação eletrônica no que concerne à sua operacionalização, tem a sua disposição vários mecanismos e ferramentas que são as chamadas “Tecnologia da Informação e Comunicação, as TICs”. Poderá utilizar e-mail, chat, whatsapp, videoconferência, entre outras formas de comunicação a distância. Nos procedimentos realizados através de videoconferência, é aconselhável que as partes sejam, instruídas de forma enfática sobre todo o processo: Deverão experimentar e testar as ferramentas anteriormente, como por exemplo o link para o acesso, o funcionamento da câmera de vídeo e o microfone. Deverão estar com seus documentos oficiais de identificação à mão ou com fácil acesso.²⁷⁶

É importante ressaltar, por oportuno, que, na mediação eletrônica o mediador terá desafios maiores do que na mediação presencial. O mediador é o facilitador que conduzirá as partes, através da comunicação e do diálogo, à construção do consenso. A doutrina²⁷⁷ diferencia algumas questões na mediação *off-line*, especialmente na mediação extrajudicial. A sessão de mediação prévia é sugerida pelo mediador, podendo ser individual ou conjunta. Nela poderão ser esclarecidos os procedimentos e o mediador tem como primeiro objetivo empoderar as partes e também poderá analisar o fator emocional dos mediados. Segue-se sessão de pré-mediação as seguintes etapas: investigação; criação de opções; escolha de opções; preparação para o acordo; e por fim, assinatura no termo de acordo.

²⁷⁴ PINHEIRO, Patrícia Peck. Direito Digital, 5º ed. São Paulo . Saraiva, 2013,p.270. *Apud.* TEIXEIRA, Tarcísio. **Direito Digital e Processo Eletrônico**. 6.ed. São Paulo. Saraiva Jur, 2022, p.896, Ed. Kindle.

²⁷⁵ CABRAL; CURY, *Op. cit.*, 2018b, p. 7980-7987.

²⁷⁶ *Idem*, p. 98.

²⁷⁷ *Idem*, p. 110-111.

Estudo da Universidade de Harvard²⁷⁸ sobre a experiência com a mediação eletrônica registra que os resultados alcançados são bastante positivos. Essas experiências informam igualmente que as tratativas nas plataformas existentes, em grande parte, são desenvolvidas por e-mail ou telefone, o que lhes confere um ritmo mais lento e que acaba por permitir ao mediador conduzir a negociação de forma mais pensada.

No que tange à atuação dos mediadores, aliás, esse estudo também ressalta que estes atuam preponderantemente como meros facilitadores e que o sucesso da mediação passa por sua habilidade de, forma sutil, passar para os mediados a ideia de que foram eles mesmos que construíram o consenso, circunstância que ainda tem a vantagem de conferir mais disposição de cumprimento do que avençado. Nessa linha, estudo do Professor Stephen Goldberg revela a importância de o mediador estabelecer uma relação de confiança com as partes, bem como que o primeiro passo para que isso aconteça é exatamente agindo de forma genuína, ou seja, sem fingimento.

De igual modo, o mediador precisa saber ouvir verdadeiramente a versão de cada um, o que lhe acaba conferindo uma identidade com estas. É por meio dessa construção do relacionamento que se alcança maior sucesso do processo de mediação eletrônica, pois “os mediadores veteranos acreditam que estabelecer rapport é mais importante para uma mediação online eficaz do que empregar técnicas e táticas específicas de meditação”.²⁷⁹

No que concerne à mediação judicial, o CNJ²⁸⁰ apresenta o procedimento em cinco etapas: declaração de abertura; exposição das razões pelas partes; identificação das questões, interesses e sentimentos, esclarecimentos sobre as questões, interesses e emoções; resolução das questões; e, por fim, as partes e o mediador testarão a solução obtida e, se for suficiente, será redigida em termo de acordo, caso assim disponham. Em caso de óbice, as questões serão revistas.

No que diz respeito à mediação eletrônica, Pablo Cortés²⁸¹ afirma que o mediador *online* tem função semelhante ao mediador *off-line*. Entretanto, a escolha das técnicas que estão ao seu dispor torna-se diversa. A criação das plataformas teve o objetivo de propiciar e facilitar a

²⁷⁸ GOLDBERG, Stephens. *Apud* HARVARD LAW SCHOOL. Program on Negotiation, By Pon Staff – Junho 13, 2022, Using E-Mediation and Online Mediation Techniques for Conflict Resolution Technology makes online mediation and professional dispute resolution more accessible

²⁷⁹ GOLDBERG, Stephens, *Apud* HARVARD LAW SCHOOL. Program on Negotiation, By Pon Staff – Junho 13, 2022, Using E-Mediation and Online Mediation Techniques for Conflict Resolution Technology makes online mediation and professional dispute resolution more accessible

²⁸⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – Manual de mediação judicial [Em linha]. 6.ª ed. Brasília: CNJ, 2016.

²⁸¹ CORTÉS, Pablo – **Online dispute resolution for consumers in the European Union**. New York: Routledge Taylor & Francis, 2011, p. 112. Edição Kindle

comunicação e negociação entre os usuários, estimulando a descoberta de elementos convergentes entre as partes. No que concerne as etapas de mediação, Ponte e Cavenagh ²⁸² apontam cinco etapas no processo: i) da declaração inicial do mediador, com a descrição do papel das partes, do mediador e do procedimento; ii) das declarações das partes, iniciais, com a descrição dos fatos que requerem solução, com os resultados esperados; iii) do auxílio do mediador às partes no que se refere a articulação, relatando seus caos, resumindo posições podendo sugerir aproximações; iv) o mediador poderá realizar com as partes um momento onde conversará sobre pontos fortes e fracos e suas posições; v) assinatura do acordo, com a assistência do mediador.

Com efeito, na mediação eletrônica as fases são equivalentes; contudo, os mediados não estarão em um mesmo ambiente físico e o diálogo e a comunicação serão estabelecidos através das TICs. A sessão prévia poderá ser realizada por meio de tecnologia e ferramenta diversas da sessão conjunta. Para que esse modelo que alterna tecnologias e ferramentas tenha sucesso, o mediador precisará evoluir e aperfeiçoar as suas habilidades, por meio de treino, capacitação e “conhecimento” constantes para acrescer as suas aptidões, “considerando a necessidade de preparo disciplinar, aduzindo o conhecimento em tecnologia para mediar no ambiente virtual”. ²⁸³ Afora isso, o mediador deverá dominar o conhecimento sobre princípios e sobre a legislação vigente, deverá possuir capacidade para adequar os procedimentos e estratégias na mediação eletrônica, discernimento e informação com o fim de lidar com a tecnologia, inteligência emocional no sentido de comunica-se de forma equilibrada, neutra com as partes que demonstrem possuir cultura diversa e além disso, competência para estabelecer um espaço online de confiança e segurança com as partes. ²⁸⁴

Ademais, o mediador deverá ter competências para atender às determinações e diretrizes dispostas nos princípios de *ODR*, e que deve estar habilitado a operar no ambiente presencial e, da mesma forma, no virtual. O mediador deverá tentar diminuir o impacto que a ausência de “contato visual presencial e a eliminação da linguagem não verbal em função das partes não estarem cara a cara, quer através de conversas em salas virtuais, e-mails, videoconferência, implicam na perda de uma série de informações muito valiosas para decidir uma disputa. A perda de percepção de gestos, atitudes físicas que constituem linguagem não verbal, e a

²⁸² PONTE, L. M. & CAVENAGH T. D. *Cyberjustice, Online Dispute Resolution for E-Commerce*. New Jersey: Parson Prentice Hall. 2005. *Apud* CORTÉS, Pablo. **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union .Routledge Research in Information Technology and E-Commerce Law**. Taylor & Francis, 2011 p. 144-146. Edição Kindle.

²⁸³ LAPORTA, *Op. cit.*, p. 112.

²⁸⁴ *Idem*, p. 112-114.

possibilidade de perceber nervosismo, hesitação das partes ao falar em diferentes tons, seja mais agressivo, irônico ou relaxado, por exemplo, afetam em especial os casos de negociação ou de mediação por meio de e-mail sem o contato visual pelo mediador ou através das salas virtuais”

285

Por outro lado, ressalte-se que esses prejuízos possivelmente serão modificados com a evolução da ciência e dos mecanismos de tecnologia. Nesse sentido, as “desvantagens atuais poderão ser alteradas a qualquer momento com o avanço da tecnologia. A dificuldade da leitura comportamental poderá ser substituída por reconhecimento facial, que utiliza sofisticados algoritmos e inteligência artificial para interpretar expressões faciais e entender emoções nas experiências digitais”.²⁸⁶

Nessa linha, cabe-nos ressaltar a existência de projeto nesse sentido. O projeto “Afectiva”, criado por Rana El Kaliouby, cientista de computação e especializada em reconhecimento de expressão. O projeto consiste na utilização da inteligência artificial no sentido da análise e interpretação de expressões faciais em um número superior a 4 bilhões de expressões faciais apuradas em mais de 86 países”.²⁸⁷

No que tange as aparentes dificuldades da mediação eletrônica, Kaufmann-Kohler²⁸⁸ aduz que em um primeiro olhar, o ambiente virtual não parece acolhedor. Com efeito, tendo em vista que o “elemento humano e a autoridade pessoal do mediador”, características imprescindíveis de uma mediação bem sucedida, são bastante comprometidas no ambiente virtual, isso acaba por criar uma barreira à utilização da mediação eletrônica. Entretanto, em questionário²⁸⁹ realizado entre os adeptos da mediação eletrônica e os profissionais que praticavam a mediação de forma *offline*, demonstrou que os que praticam a mediação no ambiente virtual estavam “convencidos dos benefícios do processo e testemunharam altas taxas online”, pontuando como vantagens, especialmente a “comunicação assíncrona” (que possibilitaria tempo de reflexão antes de responder a proposta efetuada), “custo, tempo e conveniência”. Com efeito, a autora destaca o resultado surpreendente da pesquisa e a perspectiva de resultados positivos além do esperado desde que o procedimento através dos

²⁸⁵ *Idem*, p. 119-120.

²⁸⁶ MATA, Frederico Bueno. Módulo V: **Mediacion Electrônica Online Dispute Resolutions**. p. 15. *Apud* LAPORTA, Celeida M. Celentano – ODR. Resolução de conflitos online. São Paulo: Quartier Latin, 2021, p. 128.

²⁸⁷ LAPORTA, *Op. cit.*, p. 119-120.

²⁸⁸ KOHLER, Gabrielle Kaufmann. Online Dispute Resolution and its Significance for International Commercial Arbitration IN: Global Reflections on International Law, Commerce and Dispute Resolution Liber Amicorum in honour of Robert Briner ICC Publishing, Publication 693. P.439-440. Acesso em 20.08.2022.

²⁸⁹ MEYLAN, L. Online Mediation: The Practitioners “Point of View” [publication forthcoming 2005] *Apud* KOHLER, Gabrielle Kaufmann. Online Dispute Resolution and its Significance for International Commercial Arbitration IN: Global Reflections on International Law, Commerce and Dispute Resolution Liber Amicorum in honour of Robert Briner ICC Publishing, Publication 693. P.439-440.

meios eletrônicos seja encarado sob um ponto de vista positivo. Nas suas palavras: “Com base neste inquérito, a mediação online poderá desenvolver e fornecer além das expectativas iniciais, desde que os usuários em potencial abandonem sua percepção deste método como inadequado para os meios eletrônicos de comunicação”.

Por fim, é de se destacar os avanços verificados na utilização da inteligência artificial - IA nos procedimentos de mediação eletrônica. Fundamentalmente, conforme registra Bragança²⁹⁰, as plataformas podem se utilizar da IA para auxiliar a tomada de decisões em diversos pontos da mediação. Dados e algoritmos já amplamente utilizados no mercado jurídico para conferir previsibilidade ao resultado de determinados litígios também passaram a embasar estratégias e decisões no âmbito da mediação. Isso quer dizer, por exemplo, que a partir dos dados fornecidos pelas partes, a plataforma pode apresentar sugestões que não só estejam alinhadas com os resultados que são normalmente obtidos no processo judicial, como também com o grau de satisfação experimentados por outros usuários da plataforma em relação a casos similares.

Do mesmo modo, mesmo sem sugerir uma solução de consenso para uma determinada situação, a ferramenta pode fornecer os diversos cenários possíveis para a mediação, caso em que funcionará como um facilitador imparcial para que os próprios mediados decidam a opção que melhor lhes aprouver. É o caso, por exemplo de hipótese de uma partilha de bens em que a inteligência artificial poderá sugerir, a partir da legislação e da jurisprudência, os modelos possíveis ou até mesmo os mais comumente utilizados para uma situação similar. Isso simplifica a leitura da situação e auxilia as partes, inclusive através dos seus advogados, a decidirem a melhor opção para o caso concreto.

Esse conjunto de elementos, formado por dados objetivos, também tem o condão de contribuir para a igualdade das partes na condução da mediação de modo a proteger as partes que sejam hipossuficientes ou que simplesmente demonstram menor desenvoltura durante as tratativas. Isso decorre da circunstância de que os cenários que são construídos por técnicas de “machine learning” são naturalmente imparciais e ignoram o perfil das pessoas envolvidas.

Tais circunstâncias, assim, revelam uma efetiva tendência, como tudo mais em nossa sociedade, de que a inteligência artificial passe a ser incorporada definitivamente como um recurso importante da mediação eletrônica.

²⁹⁰ BRAGANÇA, Fernanda, *Op. cit.* p.309-314

3.4.1 Princípios

Como já exaustivamente exposto durante o presente trabalho, a mediação eletrônica tem se apresentado, ao lado de outras aplicações, como uma promessa de melhor instrumento para a resolução de conflitos gerados dentro de uma realidade virtual e no contexto da globalização. Isso se dá, como também já dito, tendo em vista as próprias características do ambiente virtual, que em alguns pontos difere-se da realidade física.

Nesse sentido, e tendo em conta essas características, a evolução da aplicação da mediação eletrônica e da legislação respectiva acabaram por expor a necessidade de definição de alguns princípios próprios dessa modalidade de resolução de conflitos.²⁹¹ Estamos falando de garantias necessárias para que as mediações eletrônicas não só tenham receptividade da comunidade, que tenham credibilidade, mas que possam atender de forma satisfatória a seus objetivos, ou seja, com eficiência.

O primeiro deles é o da transparência.²⁹² Essa garantia diz respeito aos aspectos procedimentais de funcionamento das plataformas de mediação, de modo que seus usuários possam compreender, de forma mais adequada, as regras de utilização, os prazos e tudo o mais que possa influenciar na condução do processo de mediação. Assim, essa garantia não diz respeito à transparência em face de terceiros, mas aos próprios usuários, pois a própria mediação deve ser protegida pela confidencialidade.

Embora possa parecer uma garantia óbvia de qualquer processo decisório, a transparência exerce especial importância nas mediações eletrônicas, porque seus usuários nem sempre estão afeitos a esses procedimentos, especialmente nas relações de consumo e para todos os usuários que se caracterizam como eventuais. Por isso, dar às partes o perfeito conhecimento das “regras do jogo” é absolutamente essencial para que a mediação possa atender às expectativas e garantir confiabilidade a todo o processo. Sem isso, a mediação é atingida por descrédito e ineficiência, razão pela qual se pode afirmar que a transparência é princípio fundamental das mediações eletrônicas.

Um segundo princípio é o da acessibilidade, essencial para conferir efetividade a um mecanismo que busca ser democrático e eficaz, especialmente nos conflitos originários das relações estabelecidas por meio digital. Trata-se de princípio que se desdobra em três frentes: a

²⁹¹ ECKSCHMIDT [et al.], *Op. cit.*, p. 145.

²⁹² Esse princípio já constava, desde 1998, de recomendação da Comissão Europeia sobre resolução extrajudicial de litígios (cf. BRAGANÇA, *Op. cit.*, p. 326).

facilidade de utilização do serviço, no que diz respeito à estrutura e à arquitetura da plataforma; a inclusão de pessoas com deficiência; e, por fim, em relação aos custos dos serviços.

No que diz respeito aos custos, a acessibilidade representa a necessidade de que os valores exigidos sejam atrativos do ponto de vista financeiro, viabilizando de forma real o acesso aos serviços. Em linhas gerais, nos casos de plataformas públicas e de empresas que a disponibilizem para resolução de demandas de produtos por elas fornecidos, tal como acontece nas plataformas brasileiras “consumidor.com” e “MeLi”.²⁹³ No tocante às relações de consumo, alguns autores defendem a impossibilidade de cobranças de taxas para a utilização dos serviços ou que, em caso de serem cobradas, que sejam restituídas ao fim do processo.²⁹⁴ Não custa lembrar, por oportuno, que o uso de plataformas com essa finalidade constitui instrumento essencial para a confiabilidade e a aceleração das vendas *online* que, ao fim e ao cabo, acabam por favorecer as empresas que nela atuam. Do mesmo modo, representam redução expressiva de custos com a administração de processos.²⁹⁵

Quanto ao uso por pessoas com deficiência, o serviço só poderá ser realmente considerado acessível se sua estrutura tiver ferramentas que efetivamente permitam sua utilização por esses usuários, tais como vídeos explicativos com legendas, intérpretes e quaisquer outras ferramentas ordinariamente usadas de acordo com cada deficiência.²⁹⁶ Do mesmo modo, tais ferramentas deverão estar disponíveis em todos os locais de utilização da plataforma, seja para os usuários finais, representantes ou advogados.

Por fim, o princípio da acessibilidade também representa a necessidade de as plataformas serem demasiadamente simples e intuitivas. Todo o esforço deve ser concentrado na criação de instrumentos que sejam simples de utilizar, bem como que quaisquer usuários que tenham o mínimo conhecimento de informática possam utilizar sem maiores entraves. O *upload* de documentos, por exemplo, quase sempre necessário, deve funcionar de forma simples e sem a necessidade de instalação de programas adicionais.

O que se quer dizer, enfim, é que a acessibilidade constitui princípio fundamental da mediação eletrônica, inclusive porque os resultados a serem obtidos desse mecanismo de resolução de conflitos dependem, em grande parte, da eficiência das plataformas que se propõem a implementar tais mecanismos.

²⁹³ BRAGANÇA, *Op. cit.*, p. 299.

²⁹⁴ TRANS ATLANTIC CONSUMER DIALOGUE. Alternative Dispute Resolution in the context of electronic commerce. n. 376, p. 2. *Apud* BRAGANÇA, Fernanda – **Justiça digital: implicações sobre a proteção de dados pessoais, solução on-line de conflitos e desjudicialização**. Londrina: Toth, 2021, p. 299.

²⁹⁵ BRAGANÇA, *Op. cit.*, p. 298-302.

²⁹⁶ BRAGANÇA, *Idem*, p. 328.

A independência ou imparcialidade, outro princípio de suma importância para a mediação eletrônica, diz respeito à equidistância do mediador em relação às partes e, naturalmente, é pressuposto necessário para que a mediação possa ser realizada de forma satisfatória. Para tanto, o mediador não poderá ter qualquer relação com as partes envolvidas e, diante de qualquer situação que possa gerar conflito de interesses, o mediador necessariamente deverá comunicar a circunstância para reconhecimento de sua suspeição. Esse procedimento de controle da independência deverá, como tudo o mais na plataforma, estar devidamente regulamentado e exposto aos usuários.

Do mesmo modo, a remuneração dos mediadores não poderá ter qualquer correlação com o resultado das questões que lhe sejam submetidas.²⁹⁷ Assim, naturalmente, é necessário que haja um completo distanciamento de seus interesses financeiros daqueles dos usuários dos serviços. Por fim, e não menos importante, há a necessidade de os mediadores contarem com regras claras que lhes garanta não serem destituídos de suas funções sem justa causa.

Outro princípio aplicável à mediação eletrônica concerne à celeridade. Isso porque é da própria natureza dessa modalidade de resolução de conflito o oferecimento de respostas rápidas e condizentes com a natureza dos conflitos envolvidos.²⁹⁸ A rapidez das respostas não é apenas uma vantagem da mediação em relação à jurisdição tradicional, mas, sobretudo, uma ferramenta de resolução de conflitos alinhada com uma nova economia, uma nova forma de fazer negócios, tudo em sintonia com a globalização.

Na prática, a mediação eletrônica precisa ser instantânea em tudo aquilo que puder ser. Naquilo que depender apenas de sistemas informatizados, da inteligência artificial, o andamento da mediação precisa ser automático. Assim, o preenchimento de dados, a baixa de documentos, as comunicações precisam funcionar independentemente da ação humana e sem maiores formalidades. E, na parte que depender da ação dos mediadores, as respostas precisarão ser igualmente céleres, simples e objetivas.

Finalmente, o princípio da equidade, “em paralelo com a independência, embasa a garantia de um processo de resolução de alta credibilidade”.²⁹⁹ Em linhas gerais, pode-se dizer que se alcança a equidade na medida em que as partes têm à sua disposição as mesmas ferramentas de defesa de seus direitos. A observância do contraditório e da ampla defesa é, seguramente, o ponto de partida mais elementar para que se tenha isonomia em todo o processo de mediação. Isso significa que o procedimento de mediação há de ser pensado e implementado

²⁹⁷ *Idem*, p. 328.

²⁹⁸ ECKSCHMIDT [et al.], *Op. cit.*, p. 145.

²⁹⁹ *Idem*, p. 145-147.

de modo a que se preserve a transparência para as partes de todos os elementos que envolvam o processo, em igualdade de condições, inclusive de tempo, e que os instrumentos das plataformas sejam idênticos.

Tal qual os demais princípios aqui expostos, a equidade também constitui pedra fundamental para que a mediação possa ser bem aceita na comunidade e possa, no fim das contas, cumprir suas finalidades. Tudo isso servirá de esteio para conferir credibilidade a essa modalidade de resolução de conflitos.

3.4.2 Espécies

O procedimento de mediação poderá ser judicial ou extrajudicial.³⁰⁰ O procedimento de mediação extrajudicial poderá ser executado por profissionais mediadores autônomos ou por entidades direcionadas à execução da atividade, funcionando sem a participação de qualquer integrante do Poder Judiciário. Na mediação extrajudicial, as partes interessadas escolhem um terceiro, neutro, isento e imparcial, que as conduzirá para que busquem, de forma consensual, chegar a um acordo. Tartuce³⁰¹ ressalta que essa espécie de mediação se divide em institucional e independente. A mediação extrajudicial institucional consiste no procedimento que é coordenado por Centros de Mediação, e a independente, diferentemente, é coordenado por profissionais mediadores que não possuem relação alguma com quaisquer organizações de mediação e são selecionados de forma voluntária pelas partes.

No que concerne à mediação judicial, por sua vez, o procedimento se dá no âmbito do Poder Judiciário, conduzido através de mediadores judiciais, durante a fase processual. Os mediadores judiciais são qualificados de acordo com as normas do tribunal e suas indicações são realizadas, no curso do processo, pelo juiz da causa.³⁰² Poderão também ser indicados pelos CEJUSCs.

Sobre o tema, Tartuce³⁰³ ressalta que o CPC/2015 e a Lei de Mediação criaram dispositivos similares à Resolução n.º 125/2010 do CNJ que, em seu art. 8º, já determinava aos tribunais a obrigação de estabelecer os CEJUSCs. Os Centros, como mencionado anteriormente, são encarregados de executar as sessões de conciliação e mediação, de forma

³⁰⁰ GUILHERME, *Op. cit.*, p. 85-87.

³⁰¹ TARTUCE, *Op. cit.*, p. 313.

³⁰² BARCELLAR, Roberto Portugal – Juizados especiais: a nova mediação paraprocessual, 2003, p. 212. *Apud* TARTUCE, Fernanda – **Mediação nos conflitos civis**. 5.ª ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019, p. 322.

³⁰³ TARTUCE, Fernanda – *Op. cit.*, p. 322.

consensual. No mesmo sentido, o CPC/2015, no art. 125, determina a criação, pelos Tribunais, de centros judiciários de solução consensual de conflitos, onde serão realizadas as audiências de mediação e conciliação. A Lei de Mediação, pelo seu turno, no art. 24, estabelece a criação dos centros judiciários de solução consensual de conflitos, onde serão desenvolvidas as sessões e audiências de mediação pré-processuais e, da mesma forma, as processuais. Para compor a lista de mediadores cadastrados em cada Tribunal, os mediadores judiciais deverão ser habilitados e capacitados em linha com as respectivas normas. De acordo com o CPC, art. 167º, parágrafo 5º, é vedado ao mediador judicial exercer a advocacia no juízo que atua.

A mediação também poderá ser prévia ou incidental,³⁰⁴ a depender do momento que seja realizada, antes ou durante o curso do processo. Para a realização da mediação incidental no processo judicial, o procurador da parte realiza a solicitação em juízo, que será encaminhada ao mediador judicial, o qual estabelecerá a data para a sessão de mediação, intimando as partes.

A doutrina³⁰⁵ destaca a existência de técnicas e estilos usadas na mediação de acordo com as escolas, que seguem aqueles com os quais se identificam. No que tange aos estilos, são apontados dois estilos: a) estilo facilitativo, que busca auxiliar a comunicação entre as partes, restabelecendo a conversa entre elas, com o escopo de possibilitar um consenso; b) estilo avaliativo ou valorativo, através do qual se facilita o diálogo entre as partes e em que se manifesta a ponderação “quanto às propostas e ideias que conduzem ao acordo”.

No que tange às escolas da mediação, destacam-se a fundamentada nas “técnicas de negociação desenvolvidas pelo Programa de Negociação de Harvard Law School, a mediação transformativa e a mediação circular-narrativa”.³⁰⁶

Cahali,³⁰⁷ por sua vez, apresenta as técnicas originadas dos modelos, a saber: a) Modelo de Harvard, que se origina da técnica usada para negociação corporativa. Neste caso, o mediador procura auxiliar a comunicação entre as partes, separando-as da questão conflituosa. A mediação distingue a “posição dos interesses das partes, centrando o foco neste último. Estimula a avaliação objetiva da situação, buscando soluções criativas em benefício mútuo”; b) Modelo Transformativo, que tem o intuito de transformar as pessoas, no que se refere à compreensão e respeito à posição do outro. Nesse caso, o facilitador incentiva o envolvimento ativo das partes, “reconstruindo interpretações que contemplem seus valores, pontos de vista e condutas”. O acordo, diante do procedimento, “passa a ser apenas uma possibilidade e não o

³⁰⁴ GUILHERME, *Op. cit.*, p. 85-87.

³⁰⁵ FERNANDES, *Op. cit.*, p. 40.

³⁰⁶ FERNANDES, *Op. cit.*, p. 40.

³⁰⁷ CAHALI, *Op. cit.*, p. 105.

objetivo principal do processo”; c) Modelo Circular-narrativo, tem como principal componente a comunicação. As partes são chamadas a examinar o conflito, distinguindo as perspectivas distintas “para o mesmo aspecto, daí a ideia de circular, no sentido de gravitar em torno de um ponto, porém com olhares distintos”. À medida que relatos e narrações sejam realizados por uma parte, serão geradas “reações e reflexões na outra”. O intuito é converter “a história conflitiva em uma história colaborativa”.

Do seu turno, Guilherme³⁰⁸ apresenta as seguintes técnicas de mediação: i) Comediação, executada por especialista na área do conflito, recomendável nas situações complexas ou em decorrência da natureza deste; ii) Recontextualização, que tem o objetivo de organizar o conflito, com o enfoque às necessidades e com linguagem neutra. Consiste em reiterar o que foi dito pela parte em outros termos, ressaltar os aspectos positivos e abranger todas as pessoas, possibilitando que escutem seus relatos narrados por uma terceira pessoa isenta e imparcial; iii) Identificação das propostas implícitas, que objetiva as “propostas para melhor desfecho” e deverá procurar analisar, “nas entrelinhas”, o real objetivo ou desejo das partes e procurar externalizar essas propostas; iv) Escuta ativa, em que o intuito é apenas escutar para entender e não replicar. Para isso, deverá silenciar, perceber os sentimentos e emoções, reiterar o que foi dito pela parte; v) Construção de possibilidades, que busca “reduzir os compromissos com alternativas que sejam isoladas” e, ainda, lançar alternativas, baseando-se nos interesses das partes; vi) Acondicionamento das questões dos interesses das partes, em que o mediador deverá atingir o máximo no seu desempenho, no intuito de que as partes obtenham o consenso, superando as divergências; e, por fim, vii) Teste de realidade ou reflexão, em que o mediador objetiva atingir o “melhor posicionamento” das partes sobre a questão conflituosa e sobre as alternativas viáveis, através da reflexão objetiva das partes sobre as alternativas apresentadas para a solução do conflito.

Tais classificações, já consolidadas no que tange à mediação dita *offline*, são igualmente aplicáveis quando se leva em conta a mediação eletrônica uma vez que, de uma forma geral, ambas se baseiam nos mesmos preceitos e regras. Entretanto, o exame quanto às espécies na realidade *offline* merece que sejam feitas algumas adaptações, conforme adiante exposto.

De fato, uma vez que incorporam uma quarta parte ao procedimento, a tecnologia de intercomunicação, como mencionado anteriormente, certos métodos e ferramentas precisarão de ajustes. Essas acomodações deverão ser efetuadas consoante às ferramentas de intercomunicação utilizadas.

³⁰⁸ GUILHERME, *Op. cit.*, p. 81-83.

A mediação eletrônica, consistindo em um mecanismo digital, se constitui em um poderoso instrumento de acesso à justiça, pois possibilita uma aproximação muito mais dinâmica, fazendo com que as partes se comuniquem e dialoguem à distância. Em contraposição, ao tempo em que aproxima as partes, a mediação perde no que a doutrina se refere como *face to face*, que se traduz no contato direto entre as partes, característica que constitui a base da mediação. Nesse sentido, Laporta³⁰⁹ ressalta que a mediação eletrônica “é norteadada pelos mesmos princípios e técnicas da mediação presencial, porém algumas técnicas e procedimentos devem ser adaptados conforme as tecnologias de comunicação da plataforma”. A autora ressalta que a mediação virtual afasta o “F2F”, o face to face, o “cara a cara”, que é o alicerce essencial da comunicação com a presença física das partes. Observa-se, então, que a mediação eletrônica necessita de capacidades e aptidões flexíveis no que concerne ao mediador.

Nessa linha, adentrando na prática do procedimento de mediação, Heuvel³¹⁰ afirma que na mediação eletrônica o início do procedimento consiste em discernir se os interessados estão realmente propensos a entrar e envolver-se na mediação e elucidar como funciona o procedimento no meio eletrônico. Logo no começo, a plataforma encaminha um link para que as partes assinem um termo de concordância com as normas da mediação. Ato contínuo, as partes devem efetuar a indicação do mediador escolhido. Deve-se conferir, entretanto, se este já foi escolhido antecipadamente, “ressaltando-se a diferença da mediação online da presencial”.

Cury³¹¹ ressalta que os procedimentos eletrônicos podem ser adotados em relação a situações nas quais os litígios já estão instalados ou antes que isso de fato aconteça. Isso poderá acontecer nas “modalidades online, em tempo real, ou de modo assíncrono”. Dessa forma, possibilita-se aos interessados a obtenção de elementos e informações de acordo com as conveniências individuais de cada um. A comunicação entre as partes, por sua vez, será possível através de mecanismos de correio eletrônico, como também através de “sistemas abertos, como e-mails, ou fechados como as plataformas de uso exclusivo, que exigem prévio cadastro”. A tecnologia atual permite o envio de documentos, além da identificação e autenticação de usuários através de certificados digitais. Destaca-se que esse panorama permite que se pondere sobre a possibilidades de desobrigação da sanção judicial, dado que o contato direto nas relações comerciais tende a ser incorporado com a utilização das tecnologias. Nesse sentido, o

³⁰⁹ LAPORTA, *Op. cit.*, p. 108.

³¹⁰ HEUVEL, Ester van den – Online Dispute Resolution as a solution to cross-border e-disputes: An introduction to ODR. 1997. p. 8. *Apud* LAPORTA, Celeida M. Celentano – **ODR. Resolução de conflitos online**. São Paulo: Quartier Latin, 2021, p. 108.

³¹¹ CABRAL; CURY, *Op. cit.*, 2018a, p. 244-245.

autor destaca que os procedimentos modernos permitem o *upload* de arquivos “e autenticação de usuários por meio de certificados digitais, aspectos que podem vir a dispensar a homologação judicial à medida que as transações diretas sejam normalizadas e culturalmente assimiladas, com o uso, por exemplo, das certificações digitais”.

Os mecanismos eletrônicos, no que concerne ao tempo, desempenham-se no sistema por meio de três modelos, segundo Travain:³¹² a) assíncronas, são as mediações eletrônicas que não são praticadas simultaneamente, ou “em tempo real”, pelas partes. Como ocorre, por exemplo, na mediação através de *chat*; b) síncronas, com procedimentos que são realizados sincronicamente pelas partes, em que atuam conjuntamente ou “em tempo real”. Por exemplo, a mediação através da teleconferência, com o chat “ao vivo” com os participantes do procedimento; c) mistas, que ocorrem com a utilização de mecanismos assíncronos e síncronos em um mesmo mecanismo.

Na mediação eletrônica via *chat*, segundo o autor,³¹³ existe a perspectiva de definição de sessão de mediação em plataforma específica. Vale ressaltar que todas as etapas estarão protegidas pelo princípio da confidencialidade. No *chat*, o mediador opera como “organizador e administrador da sala virtual na qual ocorrerá a sessão”. É possível que, nesse momento, sejam envolvidos, no procedimento, mecanismos de cálculos, de forma concomitante, no intuito de colaborar e possibilitar atualizações pelas partes e pelo mediador. Não há, nesse procedimento, a obrigatoriedade da sincronicidade.

Na mediação eletrônica através de teleconferência³¹⁴ e *chat* “em tempo real”, o procedimento será realizado por meio da utilização de plataforma com a observância do princípio da confidencialidade, com a anuência das partes aos termos de utilização específicos. Na videoconferência, o mediador administrará a sala de videoconferência.

A doutrina³¹⁵ propõe, ainda, um sistema misto, a “e-med-arbitragem”. Trata-se de um procedimento que permite que, após a utilização da mediação eletrônica por chat e teleconferência, em sendo infrutíferas as tentativas de conciliação, seja adotada a arbitragem, segundo suas regras específicas.

Em outro giro, é certo afirmar que a definição das espécies de mediação eletrônica também poderá experimentar uma outra leitura, a depender do critério de classificação. Conforme a afirmação do professor argentino Agustín Gordillo, não há classificações certas ou

³¹² TRAVAIN, *Op. cit.*, p. 17.

³¹³ *Idem*, p. 19.

³¹⁴ *Idem*, p. 20.

³¹⁵ TRAVAIN, *Idem*.

erradas, mas classificações mais úteis ou menos úteis.³¹⁶ Assim, tudo depende do referencial teórico, adotado segundo um critério de utilidade. Nessa toada, a doutrina³¹⁷ propõe diversos critérios de classificação a partir da forma de operação e eficiência das plataformas. Para esses autores, os principais critérios que determinam a forma de operação e eficiência de uma plataforma de mediação online seriam: i) o grau de independência da decisão; ii) a acessibilidade; iii) a sincronização; iv) a iniciativa; v) o meio de comunicação; vi) a forma de resposta; e vii) o poder de execução da decisão. O grau de independência da decisão se refere ao controle que as partes têm sobre o processo de construção de solução de conflitos. O critério da acessibilidade se reporta ao mecanismo de proteção que garante o acesso ao sistema de resolução de conflitos online e poderá ocorrer de três formas, acesso universal, privado ou misto.

Quanto à sincronização, os autores mencionam que a forma de interação entre as partes é um fator de grande influência na velocidade da resolução do conflito e na necessidade tecnológica para a solução eletrônica de conflitos, sendo identificados três tipos de sincronização: assíncrono, síncrono e misto. No que tange à iniciativa, esta poderá ser reativa, situação na qual a parte contratante identifica o problema e inicia a sua reclamação; proativa, quando a parte contratada identifica o problema e inicia o processo de resolução para evitar danos maiores; ou, ainda, mista.

Quanto ao meio de comunicação, que versa sobre a forma de comunicação dentro do processo eletrônico, pode ser feito por imagens, texto, áudio, vídeo, ou ser múltiplo. Quanto à forma de resposta oferecida para os conflitos tratados, se subdivide em respostas assistida, automatizada ou mista. E, por fim, quanto ao poder de execução da decisão, os sistemas eletrônicos se classificam em de execução forçada e de execução voluntária.

A junção desses critérios resultará em espécies diversas de plataformas de mediação *online*, sendo que o desenvolvimento de uma ou de outra espécie de mediação dependerá do seu desenvolvedor e da finalidade específica para qual a plataforma se direciona.

É importante ressaltar, por fim, as vantagens que as diversas espécies de mediação *online* podem trazer no alcance de seus objetivos fundamentais, se comparado ao modelo *offline*. Além da celeridade, é forte a percepção de que um dos grandes trunfos da mediação está na liberdade e na autonomia das partes em todos os sentidos, seja em relação à compreensão mais dinâmica das condições de seu processamento, permitindo que a opção por sua adoção

³¹⁶ GORDILLO, Agustín – **Princípios Gerais de Direito Público** (trad. do espanhol). São Paulo: Revista dos Tribunais, 1977, p. 187.

³¹⁷ ECKSCHMIDT [et al.], *Op. cit.*, p. 119-133.

seja mais consciente, seja em relação à escolha de quais ferramentas estas desejam utilizar, se assíncronas ou não, com ou sem assistência de mediador, audiovisual ou escrito. De igual modo, a possibilidade de as partes poderem escolher o momento mais propício para o início das tratativas está em linha com o princípio da voluntariedade, reforçando este que é um valor fundamental da mediação.

3.4.3 Obstáculos legais

Em relação à identificação dos obstáculos legais à adoção da mediação, podemos destacar, em linhas gerais, dois pontos fundamentais que impactam na adoção dessa metodologia de resolução de conflitos, a saber: a necessidade de reconhecimento, por parte da legislação, da validade dos acordos firmados no âmbito do processo virtual e a regulamentação da forma de sua implantação no que tange a todo o procedimento.

Em relação ao primeiro ponto, a depender do cenário normativo de cada país, poderemos obter fundamento de validade ao uso da mediação eletrônica através da combinação da legislação que regula o procedimento *offline* e da legislação civil e processual que disciplina o uso de ferramentas eletrônicas nas relações. Mesmo que inexistam uma legislação específica prevendo a mediação eletrônica, é razoável a conclusão de que, em linhas gerais, até mesmo pela prática do princípio da voluntariedade, aplicada a todo processo de mediação, se as partes resolvem adotar um procedimento eletrônico para resolução de um determinado conflito, essa convecção deverá ser acatada.

No mesmo sentido, cabe pontuar que, pelo menos nas relações privadas, deve prevalecer o “*pacta sunt servanda*”, de modo que um eventual acordo firmado, de forma válida e eficaz, haverá de prevalecer pela razão simplória de representar, em última análise, a vontade das partes. Semelhante conclusão, entretanto, talvez não se sustente nas relações de cunho público, pelas limitações próprias aplicáveis à administração. Assim, ressalvada essa hipótese, e nessa perspectiva, poderemos afirmar que a ausência de uma legislação específica da mediação eletrônica não seria, necessariamente, um obstáculo intransponível à sua adoção na maioria dos países, especialmente naqueles em que a mediação *offline* está disciplinada.

Essa conclusão, naturalmente, não pode ser alcançada se a legislação disciplinadora da mediação tiver expressa previsão de um procedimento que seja incompatível com a prática de atos eletrônicos. A pandemia do Covid-19, porém, bem demonstrou que a realidade atual da prática de atos no mundo virtual vem sendo perfeitamente aceita como resultado da própria evolução social. Exemplos como a citação por meio das redes sociais, adotada por alguns juízes

no Brasil, bem demonstra que a tecnologia vai sendo naturalmente aceita sem que, necessariamente, a sua utilização seja precedida de uma previsão normativa.

Não obstante tais considerações, é certo que o disciplinamento normativo das mediações eletrônicas se faz inteiramente desejável para dar maior segurança à adoção desse procedimento. Esse aspecto é importante, inclusive, para estimular o investimento público e privado nessa área. Da mesma forma, a normatização de inúmeros aspectos do procedimento eletrônico é fundamental para conferir maior efetividade de princípios dessa forma de resolução de conflitos, tais como o da acessibilidade, conforme exposto no presente trabalho.

Nessa toada, a ausência de um disciplinamento normativo também pode acabar representando eventual impedimento ao uso desse instrumento. Como destacado anteriormente, o avanço do uso de tecnologias relacionadas à rede mundial de computadores é relativamente recente. Boa parte da população mundial, embora em minoria, ainda não domina amplamente o uso da rede mundial de computadores, e é ainda incapaz de superar sem algum auxílio este empecilho. Se uma das partes não domina por completo a tecnologia que é base fundamental de um processo, estará, certamente, em desvantagem.

No mesmo sentido, grande parte da população mundial não tem acesso às tecnologias que possibilitam a mediação online, o que certamente também os coloca em desvantagem, pois se faz necessário um mínimo de conhecimento dos instrumentos de tecnologia, conforme explicam Eckschmidt, Magalhães e Muhr.³¹⁸

Além dos obstáculos legais, há de ser destacar que a mediação eletrônica também pode encontrar barreiras linguísticas. Nessa linha, é de se lembrar que o elemento comunicacional é central em qualquer modalidade de solução de disputas. Embora supere com grande facilidade as barreiras geográficas, a *ODR* não supera os eventuais abismos culturais que separam as partes em litígio. Na resolução de conflitos pela mediação eletrônica, a doutrina pondera que uma das desvantagens do procedimento decorre do fato de que os participantes “não se comunicam no idioma da plataforma ou têm dificuldades de comunicação por escrito”.³¹⁹

A superação deste obstáculo, no entanto, é perfeitamente plausível, tendo em vista que até mesmo as tecnologias desenvolvidas para traduções simultâneas se encontram em estágio bastante avançado. E mesmo aos não alfabetizados, que sofrem pela ausência de domínio da linguagem escrita, a superação do obstáculo linguístico se associa à oralidade do procedimento e ao uso das tecnologias de áudio e vídeo.

³¹⁸ ECKSCHMIDT [et al.], *Op. cit.*, p. 164-165.

³¹⁹ *Idem*, p. 165.

O campo de aplicação da mediação, de igual modo, também pode ser limitado pela indisponibilidade dos direitos discutidos. A delimitação da autonomia privada dos litigantes como fronteira de possibilidade de aplicação da mediação online é um ponto que mitiga o mecanismo. Assim, por exemplo, a adoção da mediação eletrônica em relação a direitos indisponíveis também constitui barreira³²⁰. A limitação dos direitos que podem se sujeitar à mediação é, sem dúvida, um elemento desvantajoso para a resolução de disputas online.

Cabe ressaltar por oportuno que o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo- TJSP, prevê expressamente a homologação do acordo celebrado através de mediação eletrônica por meio das entidades cadastradas no TJSP. A questão será detalhada no capítulo concernente a experiência da mediação no Brasil.

3.4.4 Acesso à justiça

Tradicionalmente, o tema do acesso à justiça está relacionado à possibilidade da utilização de uma ação judicial para garantia de direitos. Conforme exposto anteriormente, entretanto, o cumprimento dessa garantia fundamental pode ser alcançado de forma plenamente satisfatória pelo uso da mediação.

A resolução do conflito através da mediação eletrônica, porém, assume contornos bem mais expressivos de execução da garantia do acesso à justiça do que simplesmente na mediação *offline*. Os ganhos com a implementação da ferramenta eletrônica, atualmente, são de extrema importância para garantir que as pessoas tenham, de modo efetivo, formas de resolução de conflitos compatíveis com a sociedade contemporânea.

Essa importância se revela sob dois aspectos fundamentais. O primeiro deles está ligado à ideia de que a sociedade atual é essencialmente virtual e que não só a mediação, mas praticamente todas as atividades e serviços passaram a ser executadas em ambientes eletrônicos, e não mais físicos. Em linhas gerais, as relações se desenvolvem no ambiente eletrônico e a velocidade com que as coisas acontecem é incompatível com mecanismos *offline*.

Nessa linha, a doutrina destaca que “para além das novas formas de *ODR* existentes e todas as questões éticas que ensejam, os métodos alternativos de solução de conflitos envolvem, de alguma forma, a tecnologia trazem o potencial de maximizar os benefícios da terceira onda renovatória de acesso à justiça, idealizada por Mauro Capelletti e Bryant Garth. A primeira onda diz respeito à assistência judicial à camada economicamente hipossuficiente da sociedade,

³²⁰ ARBIX, *Op. cit.*, p. 181-183.

a segunda abrange a representação dos interesses difusos em juízo e, por fim, a terceira, que enfatiza a necessidade do princípio de adequação dos mecanismos às necessidades de cada conflito”.³²¹

Nessa perspectiva, falar em mediação eletrônica como instrumento de execução da garantia de acesso à justiça é, de certo modo, apenas uma necessária atualização da afirmação de que o modelo *offline* cumpria essa função. Em outras palavras, a mediação presencial, com a evolução dos tempos e da tecnologia, não consegue mais, de forma efetiva e satisfatória, cumprir seus objetivos na grande maioria dos casos.

É exatamente essa a percepção de Kazuo Watanabe³²² quando cita, a título exemplificativo, o panorama originado pela pandemia do Covid-19, em que a ausência de mecanismos adequados, “apoiados pela tecnologia, poderia ter mitigado ou até mesmo extinguido o acesso à justiça, diante da necessidade de isolamento da população e dos regimes limitados de atendimento dos órgãos estatais”.

A outra vertente a ser levada em conta, e que de certo modo reforça as percepções destacadas, diz respeito ao mundo próprio das relações e dos negócios que se concretizam exclusivamente no mundo virtual. Tal realidade, já explorada em outros pontos do presente trabalho, é completamente incompatível com um modelo tradicional de resolução de conflitos ou até mesmo com a própria mediação presencial. A velocidade, comodidade, a amplitude, a extraterritorialidade, a natureza dos negócios, as espécies de serviços, dentre inúmeros outros fatores próprios do mundo virtual e eletrônico, demandam a existência de mecanismos de resolução de conflitos que utilizem os mesmos métodos e que funcionem na mesma sintonia.

Nesse sentido, é impensável que, dentro da realidade do comércio eletrônico internacional, por exemplo, não se adote a mediação eletrônica como importante instrumento de resolução de conflitos, especialmente diante de todas as vantagens já apontadas no presente trabalho.

É certo, porém, que muitas pessoas ainda têm dificuldade de acesso e pouca instrução ao uso das tecnologias próprias das plataformas de mediação eletrônica. A pouca intimidade com o uso dessas ferramentas também é uma realidade que não pode ser ignorada. Desse modo, em uma outra perspectiva, a mediação eletrônica também poderá dificultar o acesso à justiça ou, eventualmente, representar ofensa à isonomia entre as partes. Isso pode ocorrer, por exemplo, nas relações consumeristas.

³²¹ FUX [et al.], *Op. cit.*, p. 428.

³²² *Idem*, p. 428.

Com efeito, para o fomento do acesso à justiça será obrigatório que sejam ultrapassados, além dos já discutidos impedimentos tecnológicos, as adversidades no que concerne às dificuldades linguísticas e estruturais. É imperioso o cuidado com o desenvolvimento de mecanismos que assegurem a assistência jurídica aos cidadãos que careçam dela, além da consolidação de “órgãos vocacionados à defesa de direitos de pessoas e grupos em situação de vulnerabilidade, como a Defensoria Pública”.³²³ Paschoal ressalta que, no que concerne à inclusão digital, aprofunda-se em matérias de “política pública que inevitavelmente devem integrar a agenda de todos os Poderes. A redução de barreiras digitais não é um fator que toca apenas à facilitação do acesso à justiça. Para muito além disso, ela possibilita uma melhor condição de vida e integração, inclusive política, da população, exigindo releitura de temas fundantes como a própria democracia e os processos de tomada de decisão”.³²⁴

Tudo indica, pois, que a associação das vantagens de adoção de uma metodologia de resolução alternativa de conflitos com o uso de mecanismos eletrônicos, céleres e acessíveis, como devem ser dentro da realidade atual, é seguramente o caminho mais eficaz para a concretude da garantia de acesso à justiça.

3.4.5 Confidencialidade

No que tange à confidencialidade, princípio expresso na Lei de Mediação, é importante ressaltar que a sua importância assume contornos mais amplos na mediação eletrônica. Isso porque a confidencialidade atinge, além das próprias partes e do mediador, a todos aqueles que participem de forma direta ou indireta da mediação. Assim, advogados, auxiliares técnicos, prepostos e outras pessoas estão sujeitas à confidencialidade.

Com efeito, com o uso da tecnologia de plataformas digitais e outras formas de comunicação à distância, como uma quarta parte no procedimento, observa-se, no âmbito da mediação judicial, que os operadores do direito deverão desenvolver “novas habilidades na produção de atos virtuais, novas competências audiovisuais, cuidados com a confidencialidade, com a autenticidade e o armazenamento de dados”.³²⁵

O Centro Nacional de Tecnologia e Resolução de Disputas – “*Nacional Center for Technology and Dispute Resolution – NCTDR*”³²⁶ – é uma célebre instituição fundada em 1988

³²³ FUX [et al.], *Op. cit.*, p. 215.

³²⁴ FUX [et al.], *Idem*, p. 215.

³²⁵ FUX [et al.], *Idem*, p. 413.

³²⁶ NACIONAL CENTER FOR TECHNOLOGY AND DISPUTE RESOLUTION – NCTDR [Em linha].

por Ethan Katsh e Janet Rifkin. A instituição auxilia e estimula a evolução de aplicativos de tecnologia da informação, recursos institucionais e conhecimento teórico e aplicado para a melhor compreensão e gerenciamento de conflitos³²⁷.

Na plataforma, estão dispostos 17 princípios éticos que orientam a resolução de conflitos *online*. A confidencialidade encontra-se entre esses preceitos, nos seguintes termos: “O desenvolvimento e implementação de sistemas, processos e profissionais de *ODR*, mantêm a confidencialidade de acordo com todas as obrigações legais e de forma consistente, em particular, com os princípios da obrigação legal, participação informada, segurança e transparência”.³²⁸

Nesse sentido e exatamente para dar concretude a confidencialidade, as plataformas precisam investir fortemente na segurança. Com efeito, na prática, as sessões de mediação realizadas eletronicamente deverão ser preparadas e cercadas de maior segurança, no sentido de que a totalidade de dados, elementos e informações fornecidas durante a sessão deverão ser sigilosos e não poderão ser divulgados. Como exceção, a legislação possibilita que as partes autorizem de forma expressa a divulgação.³²⁹

A confidencialidade permite que o diálogo e a comunicação entre as partes, e entre estas e o mediador, flua e avance de forma mais tranquila. Possibilita que emoções, sentimentos e informações sejam revelados sem receio, uma vez que estão acobertados pelo sigilo em obediência à legislação, sob pena, inclusive, de sanções legais em caso de descumprimento. Nesse sentido, Lagrasta³³⁰ completa que o princípio da confidencialidade auxilia no sentido de as partes se sentirem confiantes em dialogar, bem como externar suas emoções e problemas com o mediador, uma vez que estão seguras de que há vedação legal sobre a divulgação das informações recebidas na sessão de mediação, “quer pelo juiz, quer para qualquer outra pessoa. No âmbito privado, os mediadores costumam assinar, no início de cada sessão, termo de sigilo, o que não é necessário no âmbito judicial, por já terem que assinar, no início do exercício, termo de compromisso, obrigando-se a seguir as disposições do Código de Ética, do Anexo III da Resolução 125, como um todo e, mais recentemente, os princípios éticos constantes da Lei 13.140/2015”.

³²⁷ LAPORTA, *Op. cit.*, p. 67-68.

³²⁸ NACIONAL CENTER FOR TECHNOLOGY AND DISPUTE RESOLUTION – NCTDR [Em linha].

³²⁹ FUX [*et al.*], *Op. cit.*, p. 708.

³³⁰ *Idem.*

Do seu turno, o *International Council For Online Dispute Resolution – ICODR*,³³¹ ou Conselho Internacional para Resolução de Disputas Online, uma organização internacional norte-americana que tem o escopo de fomentar a evolução, “a convergência e adoção de padrões abertos para o esforço global de resolver disputas e conflitos usando tecnologia de informação e comunicação”,³³² disponibiliza, em seu sítio, princípios e diretrizes no que concerne à mediação realizada por videoconferência: acessibilidade, competência, confidencialidade, imparcialidade/ neutralidade e segurança.

As diretrizes recomendadas pela confidencialidade referem-se a informar as partes que não haverá gravação de áudio ou vídeo nas mediações *online*. Deve-se requerer um compromisso por escrito das partes, de forma antecedente, de que elas, da mesma forma, não gravarão vídeo ou áudio e não farão capturas de tela. Caso as partes tenham a intenção de exibir um documento ou foto na sessão de mediação, o mediador deverá solicitar o compartilhamento de sua tela e que ela seja exibida. Após a entrada das partes na sala de mediação, ela deverá ser trancada para que não seja possível a entrada de outras pessoas.

No que concerne a segurança, a plataforma utilizada deverá ter tecnologia e ter a ferramenta com criptografia “de ponta a ponta”. Não deverão ser utilizados mecanismos que solicitem compartilhamento de localização; caso possuam essas ferramentas, as partes deverão ser informadas e orientadas a desativá-las. Ademais, o mediador deverá se assegurar do tempo de duração, para que a sessão seja finalizada decorrido certo tempo de duração. Todos os vídeos deverão estar na tela do mediador ao mesmo tempo.³³³

3.4.6 Identidade das partes

O procedimento de mediação eletrônica apresenta, ainda, grandes desafios. Um deles é a preservação da higidez do processo, no que se refere à conferência da identidade das partes, a ainda, “a titularidade e a autenticidade do site realizador das sessões”.³³⁴

Embora possa parecer assunto de menor importância em uma realidade virtual, a conferência quanto à autenticidade das pessoas que atuam nos respectivos procedimentos é um assunto que merece especial atenção. Isso se dá especialmente em face de aspectos já explorados no decorrer do presente trabalho, notadamente na questão da quantidade de relações

³³¹ INTERNATIONAL COUNCIL FOR ONLINE DISPUTE RESOLUTION – ICODR – Video Mediation Guidelines [Em linha].

³³² *Idem*.

³³³ *Idem*.

³³⁴ FUX [et al.], *Op. cit.*, p. 122.

que se estabelece em uma estrutura virtual e globalizada. Como as pessoas passam, no ambiente virtual, a poder manter inúmeras relações e contatos simultâneos, cresce a possibilidade de utilização de terceiras pessoas na prática de atos, pela razão simplória de que as pessoas simplesmente não conseguem realizar todas as suas atribuições.

De igual modo, a possibilidade de prática de atos de forma fraudulenta por interpostas pessoas cresce exponencialmente uma vez que, nas hipóteses aqui consideradas, não há uma conferência física das pessoas que estão a praticar atos no procedimento de mediação. Esse cenário, naturalmente, pode dar ensejo a uma série de questionamentos quanto à validade e à eficiência das plataformas, de modo que o tema deve ser objeto de intenso investimento, dando segurança aos atos a serem praticados.

Por essas razões, na mediação eletrônica, algumas plataformas permitem o *upload* de documentos e a verificação da identidade dos usuários através de certificados digitais.³³⁵ Nesse sentido, no procedimento eletrônico, a assinatura digital é um “método de autenticação que desempenha papel fundamental na mediação eletrônica para garantir a autenticidade da comunicação entre as partes, com integridade e confiança”.³³⁶

Nessa mesma linha, Travain³³⁷ ressalta que a tecnologia deve incorporar recursos como a assinatura digital, “ou até mesmo facial, com pequenas adaptações ao aplicativo e à plataforma”. Entretanto, há a necessidade de regulamentação específica.

³³⁵ CABRAL; CURY, *Op. cit.*, 2018a, p. 245.

³³⁶ LAPORTA, *Op. cit.*, p. 109.

³³⁷ TRAVAIN, *Op. cit.*, p. 39.

4. AS EXPERIÊNCIAS NOS ORDENAMENTOS JURÍDICOS ANALISADOS

O exposto até o presente momento evidencia as inúmeras vantagens e a importância da mediação eletrônica como instrumento de resolução de conflitos. De fato, sobejam argumentos que demonstram os ganhos efetivos que a sua adoção traz e trará, cada dia mais, no atendimento do princípio do acesso à justiça. Em conclusão a todo o percurso desenvolvido no presente trabalho, nos dedicaremos agora a discorrer sob a experiência atualmente verificada na adoção da mediação eletrônica nas realidades brasileira, portuguesa e da União Europeia.

Considerando que iniciaremos com a realidade brasileira, nossa análise empírica se dará sob o viés da mediação presencial e eletrônica, uma vez que a própria Lei de Mediação que regula o procedimento, em seu artigo 46º, autoriza o procedimento eletrônico. Além disso, o CPC prevê em seu artigo 334º, parágrafo 7º, a realização da audiência de mediação judicial, através de meios eletrônicos.

4.1 No Brasil

No Brasil, como mencionado no presente trabalho, através Resolução n.º 125/2010 do CNJ criou os NUPEMECS em cada unidade dos Tribunais do país para, através deles, instalar os CEJUSCs. Os Centros, por sua vez, constituem-se como órgãos operacionais responsáveis pela administração dos procedimentos de mediação e conciliação, possibilitando a realização de sessões.³³⁸

Até 2015, a mediação era realizada: “a) através de programas de acesso à justiça, desenvolvidos por tribunais (que promoviam a mediação judicial); b) por entidades não governamentais (realizadoras de mediação comunitária); c) por Câmaras de mediação e arbitragem (prestadoras de serviços privados de mediação); d) por mediadores privados independentes (profissionais prestadores de serviços atuantes em diversas áreas diversas como familiar, cível e empresarial”.³³⁹ No que se referia aos mediadores privados, não havia qualquer regulação formal. E os mediadores judiciais eram regidos pela Resolução n.º 125/2010 do CNJ. Tartuce³⁴⁰ afirma que os “práticos e teóricos da mediação privada desenvolveram e apresentaram cartas de princípios orientadores e de deveres do mediador, (incluindo diretrizes

³³⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – Resolução n.º 125, de 29 de novembro de 2010 [Em linha].

³³⁹ TARTUCE, *Op. cit.*, p. 281-284.

³⁴⁰ *Idem*, p. 283.

ligadas à confidencialidade e à imparcialidade, entre outras)”. Em 2015, com a entrada em vigor do Novo Código de Processo Civil, “a mediação passou a ser reconhecida expressamente no cenário jurídico”. Ainda em 2015, foi finalmente publicada a Lei n.º 13.140/2015, a denominada Lei de Mediação, que trouxe a previsão da mediação na esfera privada.

O desenvolvimento e a evolução da tecnologia transformaram obstáculos físicos e territoriais. No Brasil, as plataformas de solução de conflito *online* tiveram início para atender especialmente as demandas massificadas de direito do consumidor. Uma das primeiras experiências institucionais de ferramentas online para a solução de conflitos, no Brasil, foi o *Consumidor.gov.br*, lançada em 2014 pelo Governo Federal, através da Secretaria Nacional do Consumidor – órgão vinculado ao Ministério da Justiça. Essa plataforma visa a atender a previsão contida no inciso V do artigo 4º da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990,³⁴¹ o Código de Defesa do Consumidor.

Considerado um serviço público e gratuito, a plataforma é direcionada para resolver os conflitos de consumo, permitindo o diálogo entre consumidor e empresa, com um modelo desburocratizado de solução de conflitos de consumo.

De acordo com o site “Consumidor em números”,³⁴² a participação das empresas se dá através da adesão formal destas ao serviço, com a assinatura de um termo em que a empresa se compromete a tomar conhecimento, realizar a análise e investir seus esforços para dar solução a uma demanda que for apresentada por um consumidor. Este, por sua vez, deverá se identificar corretamente e relatar a reclamação na plataforma.

Em síntese, o registro e a busca da solução para a controvérsia consumerista na plataforma “Consumidor.gov.br” acontece da seguinte forma: o interessado averigua, inicialmente, se há cadastro na plataforma da empresa com a qual está em discordância. Se houver, deixará anotada a sua reclamação e aguardará o prazo de 10 dias. No decorrer do prazo estipulado, a empresa poderá se manifestar e comunicar-se com o consumidor, antes de proferir a sua réplica na plataforma. Posteriormente à manifestação da empresa, o consumidor poderá avaliar a questão, se foi ou não resolvida e o nível de satisfação do atendimento. É possível, ainda, comentar a solução e a resposta enviada pela empresa.³⁴³

³⁴¹ BRASIL – Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990. Diário Oficial da União, p. 1, 12-09-1990.

³⁴² BRASIL – Consumidor em números – 2019.

³⁴³ BRASIL, *Idem*.

Nogueira, Porto e Quirino³⁴⁴ ressaltam que, no que se refere ao procedimento da plataforma, a sua maior relevância consiste na comunicação e na negociação entre as partes de forma direta. A doutrina³⁴⁵ destaca os índices de êxitos obtidos pela plataforma, considerada um sucesso. Até maio de 2020, a plataforma, com 803 (oitocentas e três) empresas habilitadas, registrou mais de 2,7 milhões de reclamações. O prazo das respostas às reclamações dos consumidores foi, em média, de seis dias e meio, em 98% das reclamações. Apresenta ainda, um índice de resolutividade de 78% e nota 3,3 em um máximo de cinco. Em 2021, foram finalizadas um total de 1.434.101 (um milhão, quatrocentos e trinta e quatro mil, cento e um) reclamações e realizados um total de 183 novos cadastros de empresas. Os seguimentos que mais receberam reclamações foram: Os bancos, operadoras de cartão de crédito e financeiras com 29%. As operadoras de telecomunicações figuraram em segundo lugar com um percentual de 21%. O comércio eletrônico em terceiro lugar, com 7,4%. O transporte aéreo em quarto lugar com 7,1%. Empresas de pagamento eletrônico em quinto lugar com 4,5%. Os Banco de dados e cadastros de consumidores em sexto lugar com 4,4%. O índice médio de solução das empresas a plataforma foi de 78,4% e o prazo médio de resposta foi de 7 dias. Um dos destaques apresentados pelo “Relatório” da plataforma consiste no índice de solução no segmento das Operadoras de Telecomunicações, que apresenta 89,3%.

Em agosto de 2022, o número total de usuários cadastrados era 3.997.928 e o número de empresas cadastradas totalizava 1.241. O número de reclamações finalizadas totalizou 5.892.426.

No sentido de destacar o êxito da plataforma, Schimidt-Kessen, Carneiro e Nogueira³⁴⁶ pontuam na grande quantidade de demandas acordadas, o nível de satisfação manifestado pelos usuários e ainda, os prazos reduzidos para “tomada de decisões”. Na visão dos autores, a plataforma brasileira suplanta a plataforma disponibilizada pela União Europeia para solução de conflitos consumeristas.

Sobre a tecnologia da plataforma “Consumidor.gov.br”, Cury elucida que é aplicado sistema de comunicação e mensagens assíncronas, com áreas preestabelecidas e “espaços narrativos, além de prazos estipulados”.³⁴⁷

³⁴⁴ PORTO, Antônio José Maristrello [et al.] – Resolução de conflitos on-line no Brasil: um mecanismo em construção, 2017. p. 11. *Apud* ÁVILA [et al.], **Desjudicialização, justiça conciliativa e poder público**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. 491.

³⁴⁵ ÁVILA [et al.], *Op. cit.*, p. 491.

³⁴⁶ *Idem*, p. 492.

³⁴⁷ CABRAL; CURY, *Op. cit.*, 2018a, p. 245.

Hodiernamente, há convênios da Secretaria Nacional do Consumidor com Tribunais de Justiça para que incentivem o uso da plataforma *Consumidor.gov.br* como forma de solucionar o conflito antes do ajuizamento da ação. Por fim, importante esclarecer que, não há arbitramento de penalidades em caso de não solução da demanda, ou mesmo a imposição de alguma decisão por parte da Secretaria Nacional do Consumidor, caso as partes não logrem êxito em encontrar uma solução para a demanda proposta.

Todo esse contexto demonstra que a plataforma *Consumidor.gov.br* se mostra uma ferramenta importante para a desjudicialização de litígios no Brasil, representando uma mudança importante na forma de tratamento de conflitos no país, viabilizando a solução de conflitos pelas partes, de forma célere e sem custos.

Do seu turno, o Conselho Nacional de Justiça, em atenção ao que prescreve a Resolução n.º 125/2010,³⁴⁸ alterada pela Emenda n.2, de 08 de março de 2016³⁴⁹ lançou o portal “Mediação Digital”, plataforma pública e gratuita de solução de conflitos por meio digital. Cumpre destacar que, quando do lançamento da plataforma, em 2014, houve ampla divulgação da ferramenta, inclusive através de propagandas na televisão, usando como pano de fundo a Copa do Mundo de Futebol, que se realizava naquele ano no país, o que despertou o interesse e a atenção dos consumidores.

Nessa linha, destaca-se a publicação da Lei n.º 13.994/2020 que alterou a redação da Lei n.º 9.099/1995,³⁵⁰ em seus artigos 22º e 23º, trazendo a previsão de conciliação não presencial comandada pelo Juizado através de mecanismos tecnológicos de “transmissão de sons e imagens em tempo real”. Cabe destacar que o mecanismo utilizado será sincrônico, portanto, comunicação, esclarecimentos e informações fornecidas se darão em tempo real. Pinho e Mazzola³⁵¹ ressaltam o contexto do surgimento da Lei n.º 13.994/2020. Na visão dos autores: “É mais uma iniciativa surgida no contexto potencial das plataformas digitais para a realização de audiências de conciliação e sessões de mediação durante o período de confinamento e redução de mobilidade em razão da pandemia de Covid-19. Tendo em vista a impossibilidade do acesso físico aos tribunais, espera-se um aumento exponencial no uso dessas plataformas”.

³⁴⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – Mediação Digital [Em linha]. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>. [Consult. em 15-05-2022].

³⁴⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – Emenda 2, de 8 de março de 2016. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado202229202109176144f905edf8f.pdf>. [Consult. em 15-05-2022].

³⁵⁰ BRASIL – Lei n.º 9.099, de 26 de setembro de 1995. Diário Oficial da União, p. 15033, 27-09-1995. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm. [Consult. em 16-05-2021].

³⁵¹ PINHO, *Op. cit.*, p. 220.

O Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo - TJES, através da Portaria n.º 04/2020,³⁵² estabeleceu e regulamentou os procedimentos de mediação e conciliação eletrônica nos CEJUSCS. Poderão ser efetuadas solicitações de mediação judicial e pré-processual, através de formulário disponível na plataforma do TJES. As mediações serão realizadas através do sistema de videoconferência. Os CEJUSCS do Espírito Santo, no ano de 2020,³⁵³ na mediação pré-processual, designaram um total de 138 sessões, com 107 realizadas e 53 acordos homologados. No que concerne à mediação em fase processual, o total de sessões designadas foi de 1.562 sessões, com 844 sessões realizadas e o total de acordos homologados na esfera processual foi de 528.

Do seu turno, o Conselho Nacional de Justiça, em dezembro de 2020, regulamentou a mediação judicial online, por meio da edição da Resolução n.º 358, de 02 de dezembro de 2020.³⁵⁴ Interessante observar que a regulamentação desta importante ferramenta de pacificação social ocorreu somente após o mundo vivenciar um cenário de pandemia. A conjuntura compeliu os países, dentre eles o Brasil, a adotar medidas de distanciamento social como forma de conter a propagação do vírus do Covid-19. Isso nos leva a concluir que a pandemia foi uma das razões pelas quais houve regulamentação, implementação e impulsionamento desta ferramenta.

Efetivamente, diante da impossibilidade de realizar a mediação com os envolvidos fisicamente em um mesmo ambiente, o uso de ferramentas tecnológicas que permitissem a solução de conflitos se fez de fundamental importância.

A Resolução n.º 358 conferiu o prazo de dezoito meses, a contar da sua vigência, para que os tribunais brasileiros disponibilizassem um sistema informatizado no sentido de possibilitar a resolução de conflitos por meio de conciliação e mediação. Entretanto, a referida norma não ordenou expressamente qual plataforma deveria ser usada pelos tribunais, prescrevendo apenas que deveria ser dada preferência a um sistema que seja colaborativo, nos termos da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-BR, que é um programa de governança e gestão de processos judiciais eletrônicos, normatizado pela Resolução n.º 335/2020.³⁵⁵

³⁵² TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO – Portaria n.º 04/2020 – NUPEMEC [Em linha]. 15-12-2020.

³⁵³ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO – Estatísticas e Produtividade dos CEJUSCS – 2020 [Em linha].

³⁵⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – Resolução n.º 358 de 02/12/2020 [Em linha]. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3604>. [Consult. em 14-04-2022].

³⁵⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ, *Op. cit.*, 02/12/2020 [Em linha].

No que se refere ao aspecto da liberdade de os tribunais desenvolverem suas plataformas e tecnologias sem vinculação a um programa pré-determinado, ressaltamos que a multiplicidade das plataformas que venham a ser implementadas pelos tribunais pode, eventualmente, trazer dificuldades para mediadores que atuem em diversos estados. De fato, estes terão que entender o funcionamento de cada uma das plataformas, visto que o domínio do mediador do programa utilizado para a mediação *online* é marcante para o bom desenvolvimento do procedimento.

Analisando ainda a Resolução n.º 358/2020, destaca-se, independentemente da plataforma que venha a ser utilizada pelo tribunal, as soluções adotadas devem observar, de forma obrigatória, os requisitos de segurança da informação e de proteção de dados pessoais, com referência à Lei n.º 13.709/2018. Como forma de assegurar o sigilo e a proteção dos dados que poderão circular nas plataformas, a Resolução n.º 358/2020 veda a transferência ou o armazenamento de dados pelas empresas desenvolvedoras das plataformas de soluções consensuais, ainda que seja com finalidades estatísticas, acadêmicas ou meramente informativas, consoante a disposição do parágrafo sexto.

Neste ponto, louvável a restrição contida na norma, uma vez que a mediação *online* pode envolver dados e informações sensíveis das partes. Logo, o zelo pela integridade e pela segurança desses dados e informações é imprescindível para o procedimento e para a confiabilidade das partes envolvidas. Por fim, o parágrafo sétimo da resolução apresenta os requisitos mínimos que o sistema deverá disponibilizar; dentre estes, destacamos: integração com o cadastro nacional de mediadores, cadastro de casos extrajudiciais, acoplamento com o sistema processual eletrônico que o Tribunal adotar, como forma de manter a interoperabilidade da plataforma.

A Mediação Online- MOL,³⁵⁶ uma plataforma privada de métodos alternativos de resolução de conflitos, em 2021 desenvolveu e lançou o mecanismo para mediação online para o Poder Público.³⁵⁷ De acordo com a Academia MOL,³⁵⁸ até agosto de 2021, a ferramenta de mediação online havia sido efetivada em sete Tribunais Estaduais, um Tribunal Federal e duas Defensorias Públicas, a saber: Tribunal Regional Federal da 5.^a Região – que compreende os estados de Alagoas, Ceará, Paraíba, Pernambuco, Rio Grande do Norte e Sergipe; os estaduais: Tribunal de Justiça do Amazonas; Tribunal de Justiça de Mato Grosso; Tribunal de Justiça de

³⁵⁶ PLATAFORMA DE MEDIAÇÃO ONLINE – MOL [Em linha] – Resolução 358 do CNJ: o que muda nos tribunais? 02-08-2021.

³⁵⁷ PLATAFORMA DE MEDIAÇÃO ONLINE – MOL [Em linha].

³⁵⁸ PLATAFORMA DE MEDIAÇÃO ONLINE – MOL [Em linha] – Resolução 358 do CNJ: o que muda nos tribunais? 02-08-2021.

Minas Gerais; Tribunal de Justiça do Paraná; Tribunal de Justiça de São Paulo; Tribunal de Justiça de Goiás e Tribunal de Justiça do Espírito Santo; a Defensoria Pública de Mato Grosso do Sul e a Defensoria Pública do Distrito Federal.

O Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo -TJSP apresenta as estatísticas dos CEJUSCS em primeira instância³⁵⁹ na esfera cível e direito de família, com os seguintes índices de audiências pré-processuais de conciliação/mediação: Em 2019, foram realizadas 152.119 audiências, com 103.896 conciliações, índice de 68% de sucesso. Em 2020, foram realizadas 35.624, com 25.906 conciliações, índice de 73% de sucesso. Em 2021, foram realizadas 34.792, com 26.434 conciliações obtidas, índice de 69% de sucesso.

Relativamente as audiências processuais, as estatísticas de conciliação/mediação: Em 2019, realizadas um total de 207.343 audiências, com 90.511 conciliações, índice de 44% de sucesso. Em 2020, foram realizadas um total de 46.488 audiências com 19.480 conciliações, índice de 42% de sucesso. Em 2021, foram realizadas um total de 67.412 audiências com 27.496 conciliações, índice de 41% de sucesso.

Em linhas gerais, o número de audiências pré-processuais e processuais de conciliação/mediação totalizou: a) 358.277 em 2019, com 196.061 conciliações obtidas, correspondendo a 55% de sucesso; b) 82.112 em 2020, com 45.386 conciliações obtidas, correspondendo a 55% de sucesso; c) 102.204 em 2021, com 53.930 conciliações obtidas, correspondendo a 53% de sucesso.

O TJSP disponibilizou a estatística de atuação alusivas a atuação das plataformas digitais³⁶⁰: CONCILIE- Centro de Conciliação Mediação e Arbitragem Online Ltda; MOL- Mediação Online, Assessoria Administrativa e Tecnológica Ltda.

A CONCILIE, no que concerne aos processos cíveis/consumeristas recebeu um total de 151 processos, agendadas 123 sessões. O número de sessões realizadas foi de 21 e de acordos obtidos, 20. Relativamente à esfera extrajudicial, foram realizadas 107 sessões com 81 acordos e 26 homologações.

A MOL recebeu 237 processos de família, agendadas 237 sessões. O número de sessões realizadas foi de 171 e de acordos obtidos, 157. Em relação aos processos cíveis/consumeristas recebeu um total de 698 processos, agendadas 698. O número de sessões realizadas foi de 389 e o total de acordos obtidos foi de 112. No que diz respeito a esfera extrajudicial, foram realizadas 560 sessões, com 269 acordos obtidos e 269 homologações.

³⁵⁹ Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Estatística de Atuação dos Cejuscs. Acesso em: 15.08.2022.

³⁶⁰ Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Estatística de Atuação das Plataformas Digitais. Acesso em: 15.08.2022.

Importante ressaltar que o TJSP publicou o Provimento CSM nº 2.289/2015³⁶¹ sobre “Conciliação e a Mediação de conflitos à distância e a homologação judicial dos respectivos acordos”. Desta forma, é possível a “homologação de composições celebradas em procedimentos de conciliações e mediações por vias eletrônicas, por entidades cadastradas perante o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo”³⁶².

Destarte, é possível a homologação judicial dos acordos celebrados *online* através de procedimentos de mediação e conciliação, desde que intermediados por entidades cadastradas no TJSP e cumpridas as determinações estabelecidas no Provimento.

É importante ressaltar, por oportuno, que a efetivação da regulamentação trazida pela Resolução do Conselho Nacional de Justiça em análise depende não só da implementação das plataformas pelos Tribunais, mas, também, do incentivo da desjudicialização da resolução de conflitos. Isso deve ser feito em paralelo com o desenvolvimento dessas ferramentas e de modo constante, e se dá em um plano nacional, e não apenas regional.

Nesse sentido, Caroline Tauk e Tauk³⁶³ destacam que a transformação verdadeira de cultura demanda que os indivíduos, as sociedades empresárias e o Poder Público se comprometam em empenhar-se na solução consensual das controvérsias ocasionados pelas relações jurídicas de que fazem parte. Asseveram que ao participarem ativamente “ da decisão dos seus próprios problemas, as pessoas se sentem empoderadas e aumentam sua capacidade de negociar, alcançando uma solução mais desejável que a imposta numa sentença judicial, que gera a insatisfação de um dos envolvidos. Assim, a via consensual se aproxima de uma postura contribua-para-resolver, em oposição à tradicional postura resolva-para-mim”.

Relativamente às plataformas privadas, a doutrina³⁶⁴ ressalta o crescimento e a evolução do “mercado jurídico”, com moderno protótipo de resolução de controvérsias com o advento das “empresas de *Online Dispute Resolution (ODR)*”. A autora destaca a fundação, em 2017, da AB2L – Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs, que centraliza de forma elucidativa o “ecossistema, ou melhor, o rol de startups jurídicas com plataformas e produtos de gestão jurídica, importante considerar que nem todas as empresas de ODR estão associadas a AB2L”.

³⁶¹Provimento Nº 2289/2015. Conselho Superior da Magistratura- Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Diário de Justiça Eletrônico. Acesso em :15.08.2022.

³⁶² Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Conciliação e Mediação. Plataformas Digitais Privadas. cesso em: 15.08.2022.

³⁶³ TAUK, Caroline Somesom; TAUK, Clarissa Somesom – A eficiência da mediação online no Judiciário [Em linha]. 23-03-2021.

³⁶⁴ LAPORTA, *Op. cit.*, p. 134.

Com efeito, a AB2L³⁶⁵ possui, registradas em sua plataforma até 29 de abril de 2022, as seguintes empresas de Resolução de Conflitos Online: Mediar360; Acordos Brasil; Concilie Online; Justto; Adam System; CS Online; ConciliarBR; Resolvi; ACORDIA; FindResolution; Quero Reclamar.com; Sem Processo; JUSPRO; Resolva Rápido; Mol; Acordo Fechado; e Mediartech.

No que tange ao modelo das plataformas, a doutrina³⁶⁶ entende que se mantêm em sistemas heterogêneos. Uma parte das plataformas possui ferramentas pré-processuais, para que as partes façam contato e se comuniquem de forma direta. Outra parte apresenta uma negociação acompanhada e, ainda, mediação de impasses de “natureza comercial, consumerista, trabalhista e familiar”. Por fim, os modelos que ofertam mediação e arbitragem online e de forma presencial. A duração do processo, como os paradigmas e “técnicas utilizadas pelos negociadores, mediadores e árbitros no modelo online não são informados e no que se refere a tecnologia adotada para a comunicação entre as partes ou TIC’s (sic) alteram desde whatsapp, email, chatbot, videoconferência ou inteligência artificial, porém essas informações são restritas”.

Laporta³⁶⁷ ressalta que o país ultrapassa obstáculos no mercado de *ODR* e as plataformas estão em crescimento contínuo. A autora destaca que inúmeras plataformas privadas apresentam “serviços para resolução de conflitos online, inovando inclusive com terminais de autoatendimento. Para registrar uma reclamação basta selecionar as informações sobre a empresa e automaticamente se permite uma chamada de videoconferência com um mediador qualificado, diante da negociação frutífera, a minuta de acordo é impressa na hora. As tecnologias disruptivas como mecanismos das plataformas online de resolução de conflitos vão de encontro no que tange à prevenção ao excesso de demandas no Judiciário, às políticas públicas dos MASC, às respostas céleres e efetivas às demandas dos cidadãos, às necessidades competitivas de atendimento do mercado corporativo.”

Com efeito, observa-se a expansão e a evolução das plataformas de *ODR*, especialmente de mediação eletrônica, ultrapassando as barreiras encontradas inicialmente, como a cultura do litígio, ausência de entendimento e de políticas públicas efetivas que, conseqüentemente, acarretam a desconfiança e a ausência de compreensão e percepção em um novo modelo, o da cultura de pacificação.

³⁶⁵ AB2L – Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs – Radar de Lawtechs e Legaltechs associadas [Em linha]. versão abril 2022.

³⁶⁶ LAPORTA, *Op. cit.*, p. 135.

³⁶⁷ *Idem*, p. 135-136.

4.2 Em Portugal

Em Portugal, a mediação de conflitos, enquanto um serviço público, tem o seu cerne nos Julgados de Paz, instituído pela Lei n. 78/2001,³⁶⁸ que traz na sua organização, competência e funcionamento.

De acordo com a plataforma institucional do Conselho dos Julgados de Paz,³⁶⁹ a mediação nos julgados de paz ocorre nos seguintes moldes: inaugurado o procedimento, ocorrerá a pré-mediação, quando os interessados poderão decidir pela mediação, ou não, para solucionar o conflito. Caso as partes aceitem a mediação e, em sequência, tenham escolhido o mediador, terá início o procedimento de mediação, em espaço físico selecionado para o processo e cada sessão do procedimento terá que ser em horário, local e data consentidos pelas partes. Cada parte poderá apresentar suas razões e relatar suas conveniências e interesses. Se houver acordo, será homologado pelo juiz de paz, através de uma sentença. Importante ressaltar que o mediador é um terceiro neutro, imparcial, que não possui qualquer poder de decisão. É designado pelo Ministério da Justiça e tem a função de auxiliar as partes a iniciar um diálogo que possibilite que elas mesmas construam uma solução para o conflito.

No que se refere, entretanto, à mediação eletrônica, é de se destacar a ausência expressa de sua regulamentação no sistema jurídico português. Entretanto, insta salientar que Lei de Mediação, não obstante não faça menção expressa em seu texto sobre a possibilidade de adoção da mediação eletrônica, não veda o seu uso. Em outros termos, é razoável concluir que só a previsibilidade da mediação já autoriza que se faça por todos os meios necessários ao atendimento de seus objetivos, inclusive por meio eletrônico.

Nessa linha de raciocínio, Cebola e Monteiro³⁷⁰ ressaltam a ausência de previsão legal expressa na legislação portuguesa, mas destacam que os princípios da mediação listados no art. 3º da Lei de Mediação portuguesa são extensíveis à totalidade de mediações realizadas no

³⁶⁸ PORTUGAL – Lei n.º 78/2001. Diário da República, n.º 161/2001, Série I-A, 13-07-2001.

³⁶⁹ CONSELHO DOS JULGADOS DE PAZ – Informação ao cidadão [Em linha]. Disponível em <https://www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt/informacao.asp>. [Consult. em 21-04-2022].

³⁷⁰ CEBOLA, Cátia Marques; MONTEIRO, Susana Sardinha – A mediação eletrônica no quadro da “nova” administração da justiça. In GARCÍA GONZÁLEZ, Javier – **El derecho público y privado ante las nuevas tecnologías**. Madrid: Dykinson, 2020, p. 624-632.

território português. Dessarte, segundo as autoras, consagra-se a observância universal dos princípios orientadores da mediação, englobando igualmente, a mediação *online*.³⁷¹

A ausência de previsão normativa na legislação portuguesa, porém, não é de todo verdadeira, já que, relativamente aos conflitos consumeristas, ela se faz presente. Conforme ressaltado pela doutrina, a Lei n. 144/2015,³⁷² que regulou em Portugal a Diretiva n. 2013/11/EU,³⁷³ a qual, por sua vez, dispõe sobre a “resolução alternativa de litígios de consumo – Directiva RAL”, regula os litígios consumeristas no âmbito eletrônico, embora não fazendo qualquer menção à mediação online de uma forma geral. Entretanto, essa conjuntura não importa necessariamente na exclusão da “e-mediação” da legislação.³⁷⁴

Com efeito, para se chegar a essa conclusão basta considerar que o princípio da voluntariedade, insculpido no art. 4^a da citada lei, serve perfeitamente de amparo à adoção de plataformas online desde que, obviamente, esta seja a vontade das partes. Ora, se dentro do contexto da mediação as partes podem dispor de seus direitos, inclusive e principalmente os materiais, naturalmente também estão legitimadas a disciplinar formas de realização das próprias mediações.

De outra banda, é de se destacar que, em Portugal, a regulamentação da mediação pública é realizada pela direção geral da política de justiça, através do Gabinete de Resolução Alternativa de Litígios - GRAL, criado pelo Decreto-Lei n.º 206, de 27 de outubro de 2006, posteriormente revogado pelo Decreto-Lei n.º 123, de 29 de dezembro de 2011.³⁷⁵ Com a edição desse novo Decreto, a estrutura de regulação passou a ser atribuição da Direção Geral da Política de Justiça - DGPI, através do GRAL, tendo como função aprimorar e potencializar a realização e a execução dos meios alternativos de resolução de conflitos. Além disso, a DGPI deverá criar, aparelhar e efetivar programas de atualização dos métodos extrajudiciais de solução de conflitos.

Nesse sentido, consoante o disposto no art. 10º, a DGPI deverá prestar suporte científico e tecnológico, auxiliar e controlar políticas, sistematizar e promover o “recurso aos tribunais arbitrais, aos julgados de paz e a outros meios extrajudiciais de resolução de conflitos”,

³⁷¹ LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso – Lei da Mediação comentada, 2016. p. 29. *Apud* CEBOLA; MONTEIRO, – A mediação eletrônica no quadro da “nova” administração da justiça. In GARCÍA GONZÁLEZ, Javier – **El derecho público y privado ante las nuevas tecnologías**. Madrid: Dykinson, 2020, p. 625.

³⁷² PORTUGAL – Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro. Diário da República, n.º 175/2015, p. 7251-7258, Série I de 08-09-2015.

³⁷³ PARLAMENTO EUROPEU; CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA – Diretiva 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013. Jornal Oficial da União Europeia. n.º 165, p. 63-79.

³⁷⁴ CEBOLA; MONTEIRO, *Op. cit.*, p. 625.

³⁷⁵ PORTUGAL – Decreto-Lei n.º 123/2011, de 29 de dezembro. Diário da República, n.º 249/2011, p. 5481-5490, Série I de 29-12-2011.

permitindo a estruturação programada e o controle das relações externas e de colaboração. É incumbido, do mesmo modo, dos dados estatísticos no âmbito da justiça. Possui ainda as atribuições de colaborar com a concepção e a instrumentalização de meios extrajudiciais de resolução de conflitos, especialmente mediação, conciliação e arbitragem. Por fim, deverá viabilizar e auxiliar a criação de centros que operem e promovam a solução dos conflitos através da arbitragem, julgados de paz e sistemas de mediação.³⁷⁶

Com suporte na legislação citada e tendo como premissa que a mediação eletrônica é um instrumento eminentemente de apoio ao funcionamento de centros de arbitragem, julgados de paz e sistemas de mediação, é amplamente possível e até mesmo recomendável o desenvolvimento e a aplicação da mediação *online* no ordenamento jurídico português. O art. 10º do referido decreto referenciado ressalta nas alíneas “e” e “h”, respectivamente, que a DGPIJ deverá garantir recursos efetivos de acesso à justiça, especialmente nos “domínios da informação e consultas jurídicas e do apoio judiciário” e, ainda, administrar e conduzir os “processos setoriais de planeamento do MJ, auxiliando no desenvolvimento de planos estratégicos para a rede judiciária e para os diversos serviços da administração da Justiça, antecipando e acompanhando as alterações sociais, económicas e normativas na caracterização, localização e actividade dos órgãos, serviços e organismos na área da justiça”.³⁷⁷

Outro importante ponto a ser destacado é que os Sistemas Públicos de Mediação, em Portugal, são sistemas de mediação concebidos e administrados por entidades públicas. Os Julgados de Paz possibilitam a mediação civil. No que se refere a conflitos fora da competência dos Julgados de Paz, ao Ministério da Justiça, por meio do DGPIJ, é atribuída a incumbência de administrar e regular outros três Sistemas de Mediação: Sistema de Mediação Familiar (SMF), Sistema de Mediação Laboral (SML) e o Sistema de Mediação Penal (SMP).

O Sistema de Mediação Familiar foi concebido, inicialmente, pelo Despacho n.º 18.778/2007, sendo posteriormente revogado pelo Despacho n.º 013/2018,³⁷⁸ que passou a dispor sobre essa modalidade. O despacho de regulamentação, além de disciplinar o Sistema de Mediação Familiar, efetiva o “Regulamento de Procedimentos de Seleção de Mediadores”, possibilitando a atuação destes no SMF.

Destaca-se que o SMF, conforme o Despacho n.º 013, exercerá suas funções baseado em plataforma eletrônica criada no intuito de processar os “processos de mediação e em listas de mediadores familiares inscritos por circunscrição territorial, as quais são publicitadas no sítio

³⁷⁶ *Idem.*

³⁷⁷ *Idem.*

³⁷⁸ PORTUGAL – Despacho Normativo n.º 13/2018. Diário da República, n.º 216/2018, Série II de 09-11-2018.

eletrônico da Direção-Geral de Política de Justiça (DGJP)”. No que se refere à competência, o SMF poderá ser realizado em todas as localidades do país. A possibilidade de Mediação Familiar transfronteiriça está prevista no art.12º, através da aplicação da plataforma mencionada no art. 3º, n.º. 1, por escolha do mediador e nas condições a serem estabelecidas nas normas de execução da plataforma.

Com efeito, o SMF acha-se acessível em todo o território português e o processo foi disponibilizado para o cidadão, além da forma presencial, como a distância. Efetivamente, observa-se a utilização das plataformas eletrônicas, através de ferramentas tecnológicas e plataformas de comunicação em tempo real, com transmissão de som e imagem.³⁷⁹

O Sistema de Mediação Familiar segue o seguinte procedimento³⁸⁰: a requisição da mediação³⁸¹ é realizada pelo interessado ou por envio de órgão. As partes são comunicadas e uma data para a primeira sessão que será orientadora, é agendada. Nesta sessão são informadas sobre as normas da mediação. Caso consintam em participar do procedimento, entregarão ao mediador o comprovante de pagamento da taxa pelo uso do SMF e logo após, assinarão o Protocolo de mediação. As sessões poderão ser realizadas de forma presencial (local providenciado pela DGJP ou, ainda, por órgãos públicos ou privados), ou à distância, através da utilização de plataformas eletrônicas de comunicação, com a disponibilização de mecanismos de imagem e voz em tempo real. O uso do SMF importa no custo de 50 € (cinquenta euros). É facultada a consulta a advogados e estagiários, que poderão estar presentes nas sessões. A duração do procedimento será de três meses; entretanto, o mediador, em caso de necessidade e em conjunto com as partes, poderá requerer à DGJP a prorrogação do prazo que, a depender do caso, será da mesma forma autorizada pelo juiz que solicitou a mediação. O teor da deliberação entre as partes será estabelecido entre elas; contudo, há a obrigatoriedade de homologação do acordo por juiz ou registrador civil.³⁸²

O Sistema de Mediação Laboral,³⁸³ por sua vez, é definido como um método de solução alternativa de conflitos oriundos do contrato de trabalho individual. Excetua-se da sua competência as “matérias relativas a acidente de trabalho e direitos indisponíveis”. Foi criado em 5 de maio de 2006, mediante Protocolo de Acordo³⁸⁴ entre Ministério da Justiça,

³⁷⁹ DIREÇÃO GERAL DE POLÍTICA DE JUSTIÇA – DGJP – Sistema de Mediação Familiar [Em linha].

³⁸⁰ *Idem*.

³⁸¹ GABINETE PARA A RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS – GRAL – Sistema de Mediação Familiar [Em linha]. Criação de Pedido.

³⁸² DIREÇÃO GERAL DE POLÍTICA DE JUSTIÇA – DGJP – Sistema de Mediação Familiar [Em linha].

³⁸³ DIREÇÃO GERAL DE POLÍTICA DE JUSTIÇA – DGJP – Sistema de Mediação Laboral [Em linha].

³⁸⁴ DIREÇÃO GERAL DE POLÍTICA DE JUSTIÇA – DGJP – Protocolo de Acordo... Mediação Laboral [Em linha].

Confederação dos Agricultores de Portugal (CAP), Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (CCP), Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses – Intersindical Nacional (CGTP-IN), Confederação da Indústria Portuguesa (CIP), Confederação do Turismo Português (CTP) e União Geral de Trabalhadores (UGT). Esse sistema possibilita a resolução de controvérsias de forma extrajudicial, por meio de um especialista em mediação laboral, eficiente e preparado para a efetivação do procedimento da mediação entre as partes. Atualmente mais de 80 (oitenta) entidades adotaram a SML³⁸⁵.

A SML opera em todo o território português. Para solicitar os serviços da mediação, o interessado poderá fazê-lo por chamada telefônica, cujo número consta na plataforma, ou através de pedido *online*.³⁸⁶ O juiz ou o Ministério Público, do mesmo modo, também poderão encaminhar as partes para a mediação. Em seguida à recepção do pedido ou à remessa do juiz, as partes são contatadas e a primeira sessão orientadora é agendada. Caso as partes concordem com a mediação, posteriormente à entrega do comprovante de pagamento pelo uso do SML, deverão assinar o protocolo de mediação e entregar ao mediador. A duração do procedimento de mediação laboral é de três meses, podendo ser prorrogada, a pedido do mediador à DGPJ ou, no caso de ter sido remetida por juiz, à autorização deste. Caso as partes cheguem a um consenso, o teor do acordo é fixado de forma independente por elas.

No Sistema de Mediação Laboral,³⁸⁷ não há a obrigatoriedade de constituir advogado. As sessões poderão ser realizadas “em formato presencial ou à distância. Presencialmente, em salas protocoladas localmente pela Direção-Geral da Política de Justiça, como também em qualquer local disponibilizado por entidades públicas ou privadas que se revela adequado.” A plataforma digital de comunicação, com a ferramenta de “transmissão de voz e imagem em tempo real” deverá ser utilizada na forma de mediação à distância.

Destaca-se que o custo do SML consiste no desembolso de uma taxa de 50 € (cinquenta euros), valor que ambas as partes terão que desembolsar, de forma individual. A taxa não será necessária caso uma, ou ambas as partes, sejam beneficiadas com o apoio judiciário, previsto no art. 17 da Lei n.º 34/2004.³⁸⁸ O mediador laboral é selecionado por concurso. Após a aprovação, ingressam nas listas de mediadores do SML. Os candidatos deverão preencher os seguintes requisitos, dentre outros: idade superior a 25 anos, “pleno gozo dos direitos civis e

³⁸⁵ DIREÇÃO GERAL DE POLÍTICA DE JUSTIÇA – DGPJ – Sistema de Mediação Laboral. Entidades aderentes ao SML [Em linha].

³⁸⁶ SISTEMA DE MEDIAÇÃO LABORAL – Pedidos – Registro Inicial.

³⁸⁷ DIREÇÃO GERAL DE POLÍTICA DE JUSTIÇA – DGPJ – Perguntas frequentes sobre o Sistema de Mediação Laboral.

³⁸⁸ PORTUGAL – Lei n.º 34/2004. Diário da República, n.º 177/2004, Série I-A de 2-07-2004.

políticos, licenciatura adequada”, ser qualificado com “curso de mediação laboral reconhecido pelo Ministério da Justiça ou ministrado por entidade formadora certificada pela DGPJ”.³⁸⁹

O Sistema de Mediação Penal, foi criado pela Lei n. 21/2007.³⁹⁰ É um processo sem custos, informal, adaptável, coordenado por terceiro imparcial, que propiciará um apaziguamento entre as partes buscando um consenso sobre a reparação dos danos causados pela prática da conduta ilícita. Para solicitar o SMP, ofendido e arguido poderão pedir informações por telefone, disponível na página da DGPIJ, ou através de pedido de informação.³⁹¹ A duração do procedimento é de três meses; o mediador, entretanto, poderá solicitar ao Ministério Público a sua prorrogação, caso verifique presentes os requisitos para tanto.³⁹² A mediação penal só poderá ser utilizada em processos em que seja necessária a queixa ou de acusação privada, como condição de procedibilidade. Em caso de queixa, o SMP poderá ser utilizado apenas se o crime for contra as pessoas ou contra o patrimônio. A mediação penal será vedada nos seguintes casos, conforme o art. 12^o³⁹³ crime com pena prevista de prisão superior a cinco anos e “em caso de crime contra a liberdade ou autodeterminação sexual”.

Mesquita e Cebola³⁹⁴, em estudo realizado anteriormente à Pandemia, apresentam o seguinte panorama em Portugal sobre a avaliação dos da qualidade dos meios de RAL pelos usuários, baseadas no relatório emitido pela DGPJ³⁹⁵. Considerando os Centros de Arbitragem, especialmente de Consumo, com uma representatividade superior relevante, os Julgados de Paz e os Sistemas Públicos de Mediação. Ressalte-se que os usuários atribuíam notas de 01 (muito insatisfeito) a 10 (muito satisfeito) em vinte e quatro questionamentos. Em 2016 o número de questionários válidos foi de 1.366 (27 questionários dos Sistemas Públicos, 165 dos Julgados de Paz e 1.174 dos Centros de Arbitragem). Em 2017, o número de questionários válidos foi de 1.040 (16 questionários de Sistema Público, 86 referentes aos Julgados de Paz e 938 relativos aos Centros de Arbitragem.). Em 2018, o número total de questionários válidos foi de 1.466 (118 referentes aos Julgados de Paz, 1.335 referentes aos Centros de Arbitragem e 13 referentes aos Sistemas Públicos de Mediação).

Em linhas gerais os pontos de destaque foram: i) Pontos fortes: “recursos à disposição dos meios de RAL, “funcionamento dos meios de RAL”, “acesso à informação”. ii) Os

³⁸⁹ DIREÇÃO GERAL DE POLÍTICA DE JUSTIÇA – DGPJ – Sistema de Mediação Penal.

³⁹⁰ PORTUGAL – Lei n.º 21/2007. Diário da República, n.º 112/2007, Série I de 12-06-2007.

³⁹¹ DIREÇÃO GERAL DE POLÍTICA DE JUSTIÇA – DGPJ – Mediação Penal [Em linha].

³⁹² PORTUGAL – Lei n.º 21/2007. Diário da República, n.º 112/2007, Série I de 12-06-2007.

³⁹³ *Idem*.

³⁹⁴ MESQUITA; CEBOLA, *Op. cit.*, p. 02

³⁹⁵ DIREÇÃO GERAL DE POLÍTICA DE JUSTIÇA DGPJ. Acompanhamento dos Meios de Resolução Alternativa de Litígios.

“recursos à disposição dos meios de RAL e “responsável pelo processo” foram apontadas como “pontos fortes secundários”. As “instalações dos meios de RAL” foi apontada como “segunda prioridade”. Por fim, o “acesso à informação sobre os meios de RAL” em 2016 e 2017 foi apontada como prioridade de desempenho, visto que a inserção de aperfeiçoamentos nessa linha possui “grande reflexo na percepção dos usuários sobre os aspectos gerais dos meios de RAL; em 2018 passou a ser um ponto forte, saindo do quadrante prioridade.”

Em março de 2020, atendendo às diretrizes da Direção-Geral de Saúde- DGS,³⁹⁶ as entidades da Área Governativa da Justiça abraçaram medidas para precaução e restrição de contágio de COVID-19. Assim, dentro dessa realidade, destaca-se que as deliberações são alteradas à medida em que as diretrizes da DGS ou do governo são atualizadas. Isso ocorre com a monitoração do progresso do cenário pandêmico.

Diante desse contexto, o Instituto Português de Mediação Familiar, em conjunto com a Associação de Mediadores de Conflito e com o auxílio e corroboração da DGPI, elaborou e concebeu o programa “Mediadores Voluntários em Ação”.³⁹⁷ Diante da pandemia de Covid-19 e o cenário de crise global originado, em que a população foi submetida a isolamento social, o projeto foi criado para possibilitar acesso à mediação “com profissionais credenciados, utilizando as plataformas de comunicação disponíveis”. O serviço de mediação foi proporcionado sem custo para o cidadão e a inscrição poderia ser efetuada na plataforma da Associação de Mediadores de Conflito.³⁹⁸ O Projeto propiciou a utilização da mediação *online*, através de plataformas acessíveis, no momento que a presença física das partes era inviável.

A pandemia do COVID-19, na verdade, acabou acelerando drasticamente o processo de adoção de plataformas online também nos procedimentos de mediação. Assim como se deu em relação a praticamente todas as atividades profissionais, também em relação às atividades judiciais e extrajudiciais (entre as quais a mediação), a pandemia acabou significando uma alteração substancial nos modos de execução de trabalhos e funções, antes realizados de forma presencial.

Nesse sentido, em 19 de março de 2020, foi publicada a Lei n.1-A³⁹⁹ e, no que tange à Resolução Alternativa de Litígios, o art. 7º determinou a suspensão dos prazos e das diligências processuais e procedimentais que tramitavam nos tribunais judiciais, fiscais e administrativos, Tribunal Constitucional, Tribunal de Contas, Arbitral, Órgãos de Resolução Alternativa de

³⁹⁶ JUSTIÇA.GOV.PT – COVID-19: Medidas adotadas na justiça.

³⁹⁷ ASSOCIAÇÃO DE MEDIADORES DE CONFLITOS E INSTITUTO PORTUGUÊS DE MEDIAÇÃO FAMILIAR – COVID 19 – Iniciativa “Mediadores Voluntários em Ação”. 2020.

³⁹⁸ ASSOCIAÇÃO DE MEDIADORES DE CONFLITOS – AMC [Em linha].

³⁹⁹ PORTUGAL – Lei n.º 1-A/2020. Diário da República, n.º 56/2020, 3º supl., Série I de 19-03-2020.

Litígios, Julgados de Paz, além de outros. Por outro lado, o n. 5, “a” do art. 7º, estabeleceu a possibilidade de tramitação dos processos, além da prática dos atos não urgentes, presenciais ou não, caso as partes entendam ser possível praticá-los por meio das plataformas eletrônicas, ou teleconferência ou videochamada.

Em 13 de março de 2020, através de Despacho,⁴⁰⁰ o Diretor-Geral da Política de Justiça suspendeu todas as sessões de mediação presenciais que estavam marcadas nos procedimentos dos Sistemas de Mediação Familiar e Laboral. O despacho trouxe a previsão de reagendamento, com a anuência das partes, exclusivamente na modalidade *online*, através de acesso a plataformas eletrônicas, “com transmissão de voz e imagem em tempo real, designadamente: *Skype, Zoom, WhatsApp, Messenger*, entre outros”. Os procedimentos que não foram iniciados deveriam sê-los, na modalidade *online* de mediação.

Em seguida, a Lei n° 4-A/2020, de 06 de abril de 2020,⁴⁰¹ manteve a suspensão dos prazos processuais e de procedimentais nos tribunais fiscais, administrativos, judiciais, tribunais arbitrais, julgados de paz e entidades de resolução alternativa de litígios. Permitiu, entretanto, a prática dos atos processuais, presenciais ou não, não urgentes e possíveis realização por meio de videoconferência, plataformas eletrônicas, videochamada ou, ainda, outros meios de interação e comunicação a distância.

Em 29 de maio de 2020 foi publicada a Lei n° 16/2020,⁴⁰² determinando, em seu art. 1º, que os tribunais judiciais, administrativos, tribunal de contas, tribunais fiscais, arbitrais, julgados de paz, entidades de resolução alternativa de litígios, além de outros, seriam regidos pelo regime excepcional e transitório. Determinou a possibilidade de audiência de instrução e julgamento, além de oitiva de testemunhas de forma presencial, com obediência aos limites determinados pela DGS, ou por teleconferência, videochamada ou outros meios de comunicação a distância, sem óbice legal ou das partes. Os demais atos que demandassem a presença física das partes, dos seus representantes ou intervenientes, deveriam ser praticados por teleconferência, videochamada ou outro meio de comunicação a distância.

Posteriormente, em 21 de abril de 2022, foi publicada a Resolução do Conselho de Ministros n. 41-A,⁴⁰³ que determinava a situação de alerta, no âmbito da pandemia da doença

⁴⁰⁰ DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA – DGPIJ – Despacho [Em linha]. 13-03-2020.

⁴⁰¹ PORTUGAL – Lei n.º 4-A/2020, de 6 de abril. Diário da República, n.º 68/2020, 3º supl., p. 3-6, Série I de 06-04-2020.

⁴⁰² PORTUGAL – Lei n.º 16/2020, de 29 de maio. Diário da República, n.º 105/2020, p. 9-17, Série I de 29-05-2020.

⁴⁰³ CONSELHO DE MINISTROS – Resolução n.º 41-A/2022. Diário da República, n.º 78/2022, 1º supl., Série I de 02-04-2022.

Covid-19. Em Despacho⁴⁰⁴, no dia 22 de abril de 2022, o Diretor-Geral da Política de Justiça determina a retomada das condições regulares de funcionamento, do SML e do SMF, nas modalidades presencial e a distância, com a concordância das partes, através de plataformas eletrônicas.⁴⁰⁵

É importante frisar que desde 2020, o governo português já havia lançado 90 medidas para a modernização da Justiça, em programa intitulado “Justiça + Próxima”.⁴⁰⁶ O programa consiste em um conjunto de iniciativas para modernização e transformação da Justiça em Portugal e visa ser concretizado até 2023.

Entre as iniciativas desse projeto encontra-se o “Julgado de Paz Virtual”,⁴⁰⁷ que tem o objetivo de conceder aos cidadãos um sistema célere de acesso à justiça, utilizando as colaborações proporcionadas pelos avanços nas “tecnologias de informação”.

A iniciativa de modernização experimentada pelo Plano “Justiça + Próxima” demonstra que o Estado Português reconhece a importância das tecnologias comunicacionais e o quanto estas podem contribuir para uma célere prestação jurisdicional. Se corretamente utilizadas, têm o condão de aproximar as partes e viabilizar a solução de litígios.

Por fim, destacamos dois projetos nos quais a DGPJ⁴⁰⁸ desenvolve atualmente com incentivo e subsídio disponibilizado por fundos comunitários. 1) A “Plataforma RAL+” que consiste na criação de “plataforma de informática para o funcionamento” dos centros de arbitragem de consumo e dos julgados de paz. 2) O “App RAL+” corresponde a um “App móvel, de cariz inovador para tramitação de processos e acesso aos mesmos pelas partes nos processos que correm nos julgados de paz, nos centros de arbitragem de conflitos de consumo e nos sistemas de mediação pública.”

4.3 Na União Europeia

⁴⁰⁴ DIREÇÃO GERAL DE POLÍTICA DE JUSTIÇA – DGPJ – Protocolo de Acordo... Mediação Laboral [Em linha].

⁴⁰⁵ *Idem*.

⁴⁰⁶ JUSTIÇA Mais Próxima – Sobre o plano [Em linha].

⁴⁰⁷ JUSTIÇA Mais Próxima – Julgado de paz online [Em linha].

⁴⁰⁸ DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA – Projetos cofinanciados pela EU - [Em linha]. 15.08.2022.

Na União Europeia, a Diretiva 2008/52/CE⁴⁰⁹ é considerada um dos mais importantes documentos⁴¹⁰ no fomento à utilização de meios alternativos de solução de conflitos através da mediação nos Estados-Membros. Tem o escopo de possibilitar o acesso à mediação, estimulando a pacificação social e garantindo a harmonia entre o processo judicial e a mediação. A Diretiva é cabível nos litígios transfronteiriços no que se refere a matéria civil e comercial, com exceção aos “direitos e obrigações não passíveis de disposição, conforme o direito aplicável”.⁴¹¹

Em 2013, a Comunidade Europeia estabelece, através da Diretiva 2013/11/UE⁴¹² a regulamentação dos mecanismos de resolução alternativas de litígios extrajudiciais, nacionais e transfronteiriços, no que diz respeito às responsabilidades convencionadas decorrentes de pactos de “venda ou de serviços entre comerciantes da União e consumidores residentes na União”, mediante a intervenção de entidade de RAL, que congregue as partes, para que seja possível a construção de uma solução consensual entre elas ou, ainda, que sugestione, apresente ou determine uma resolução para o conflito. Destaca-se, na Diretiva, em seu artigo 8º, “a”, a preocupação do legislador no que tange à acessibilidade dos procedimentos de RAL, estabelecendo que os Estados deverão garantir que os mecanismos de RAL devem ser ofertados de forma descomplicada e facilmente acessíveis, na modalidade “em linha” ou através dos meios presenciais, para todas as partes.

Em seguida, ainda em 2013, a União Europeia estabelece o Regulamento UE n.º 524/2013,⁴¹³ que dispõe sobre a concepção da plataforma digital “Resolução de Litígios em Linha - RLL” europeia, com o intuito de possibilitar e auxiliar a solução de conflitos nas relações consumeristas, em linha e extrajudicialmente, de maneira isenta, autônoma, pública, eficiente e célere. O regulamento possibilitou a conexão entre as entidades de proteção ao consumidor dos Estados-Membros. A plataforma é aplicável no que se refere aos encargos pactuados resultantes de “contratos de venda ou de serviços em linha entre um consumidor residente na União e um comerciante estabelecido na União através de intervenção de uma

⁴⁰⁹ UNIÃO EUROPEIA – Directiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2008, relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial [Em linha]. In *Jornal Oficial da União Europeia*, L 136/3, 24-05-2008. p. 3-8.

⁴¹⁰ FERNANDES, *Op. cit.*, 2021.

⁴¹¹ UNIÃO EUROPEIA, *Op. cit.*

⁴¹² PARLAMENTO EUROPEU; CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA – Diretiva 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013. *Jornal Oficial da União Europeia*. n.º 165, p. 63-79.

⁴¹³ PARLAMENTO EUROPEU; CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA – Regulamento (EU) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013. *Jornal Oficial da União Europeia*. n.º 165, p. 1-12, 18-06-2013.

entidade de RAL inserida em uma lista, nos termos do artigo 20º, n.º 2, da Diretiva 2013/11 UE, e que pressupõe a utilização de uma plataforma de RLL”.

Com efeito, a plataforma foi criada para auxiliar os consumidores na resolução de controvérsias relativas a direitos consumeristas e recepcionar queixas originadas das relações contratuais efetuadas de forma *online*.

A União Europeia possibilita as seguintes opções de resolução de conflitos, na hipótese de o produto ou o serviço contratado tenha sido adquirido em outro país da EU:⁴¹⁴ a) resolução informal de litígios, em que o consumidor tentará solucionar o conflito de forma direta com o comerciante ou com a opção do auxílio de entidade de consumidor do seu país; b) procedimentos extrajudiciais, nos quais o consumidor procurará solucionar o conflito por meio da resolução alternativa ou através da resolução em linha de litígios; e c) ação judicial, possível no que se refere a processos de pequeno valor.

No procedimento de resolução informal de litígios⁴¹⁵, uma primeira orientação disponível na plataforma é no sentido de que o consumidor entre em contato com o serviço de apoio ao cliente do comerciante, apresentando a reclamação, lembrando-o dos deveres como fornecedor. Na eventualidade de não obter sucesso, o consumidor deverá apresentar uma reclamação formal ou iniciar um procedimento de resolução alternativa de litígios.

Na hipótese de preferência pelos procedimentos extrajudiciais⁴¹⁶, o consumidor poderá buscar solucionar o problema referente a produto ou serviço adquirido de comerciante que não consentiu em repará-lo, sem recorrer ao Judiciário. Poderá utilizar o sistema de resolução alternativa de litígios ou, ainda, o “sítio Web de resolução de linha RLL”.

O procedimento de resolução alternativa de conflitos⁴¹⁷ é disponibilizado pela plataforma nos casos em que o consumidor tenha adquirido um produto ou serviço com algum problema e o comerciante não consentir em solucionar a questão. O consumidor poderá recorrer à resolução alternativa de litígios,⁴¹⁸ planejada por entidades extrajudiciais autônomas, e que possibilitarão um contato direto entre consumidor e comerciante e tentarão auxiliá-los para que encontrem uma solução consensual para o conflito ou, ainda, sugerir ou recomendar uma solução. Regida pela legislação europeia, a resolução alternativa de litígios poderá ser aplicada em todas os setores de negócios, com pequeno custo ou, dependendo da entidade, de forma

⁴¹⁴ YOUR EUROPE – Resolução de litígios em matéria de consumo [Em linha].

⁴¹⁵ YOUR EUROPE – Resolução informal de litígios para os consumidores [Em linha].

⁴¹⁶ YOUR EUROPE – Procedimentos extrajudiciais para consumidores [Em linha].

⁴¹⁷ *Idem*.

⁴¹⁸ YOUR EUROPE – Resolução informal de litígios para os consumidores [Em linha].

gratuita. É possível a essas entidades a resolução de litígios contratuais de quaisquer comerciantes estabelecidos na União Europeia.

A plataforma disponibiliza consulta a entidades de resolução de conflitos dos países através de link e escolha de país, de estabelecimento do comerciante e a origem da controvérsia⁴¹⁹. Selecionando a opção de país Portugal, a plataforma exhibe as seguintes entidades: Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra; CASA-Centro de Arbitragem do Sector Automóvel; Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa; Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira; Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo e Arbitragem do Porto; CIAB-Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo); CIMAAL-Associação Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo de Algarve; CIMPAS-Centro de Informação, Mediação e Provedoria de Seguros; CNIACC-Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo; Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo; e TRIAVE-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa.

No que concerne a plataforma de “Resolução de litígios em linha”,⁴²⁰ a plataforma é disponibilizada nos casos de conflitos entre o consumidor (de determinado país da UE) que adquire produto ou serviço, “em linha”, de um comerciante de outro país da UE. Proporciona a perspectiva de resolução de conflitos extrajudiciais de forma descomplicada, eficiente, célere e com pouco custo.

É importante destacar que o consumidor pode valer-se da “plataforma RRL”⁴²¹ para comunicar-se com o comerciante e estabelecer um diálogo direto com ele, para construir uma solução consensual para a controvérsia. Nesse caso, terá o prazo de 90 dias para o acordo. Outra possibilidade é tentar solucionar o conflito através de entidade de resolução de litígios. Nessa opção, o consumidor terá, no prazo de 30 dias, que acordar com o comerciante sobre a escolha da entidade de resolução de litígios que será usada.

Ao iniciar a utilização da plataforma para contatar diretamente o comerciante, no que se refere às informações iniciais,⁴²² o consumidor deverá: a) preencher os questionamentos sobre o comerciante; b) oferecer informações sobre o tipo de produto ou serviço objeto da reclamação, como data da compra, valor pago, número referência da encomenda, resumo da reclamação e

⁴¹⁹ COMISSÃO EUROPEIA – Consumidores. Entidades de Resolução de Litígios [Em linha].

⁴²⁰ COMISSÃO EUROPEIA, *Idem*.

⁴²¹ COMISSÃO EUROPEIA, *Idem*.

⁴²² COMISSÃO EUROPEIA – Consumidores. Resolução de Litígios em Linha. Informação sobre o comerciante.

qual o objetivo desta; bem como poderá anexar documentos à reclamação. Deverá responder a questionamentos sobre eventual tentativa de contato anterior com o comerciante referente àquela reclamação, se a reclamação já foi objeto de resolução extrajudicial ou de processo judicial. Deverá responder, ainda, se possui alguma entidade de resolução de litígios específica que usaria; c) responder a perguntas de cunho pessoal, como nome, endereço, país, endereço eletrônico e telefone.

Posteriormente o preenchimento de todos os campos, o consumidor deverá escolher entre a opção de enviar ao comerciante para resolução ou recorrer a uma entidade de resolução de litígios. Ressalte-se que no envio do processo para contato direto com o comerciante, o prazo para a solução consensual será de até 90 dias. Caso não seja possível acordo com o contato direto entre as partes, o consumidor poderá apresentar uma reclamação na plataforma de RLL e solicitar auxílio de entidade de resolução de litígios para resolver o conflito.

A entidade de resolução de litígios⁴²³ consiste em um terceiro neutro, isento, com a função de auxiliar os consumidores a solucionar conflitos de forma consensual. No caso de escolha por entidade de resolução de litígios, a plataforma de RLL comunica ao comerciante da insatisfação do consumidor. Com a anuência do vendedor da utilização da plataforma de RLL, é necessário ainda que concorde relativamente a entidade de resolução de litígios que participará do procedimento. Destaca-se que o comerciante poderá apresentar um rol de entidades ou será possível a escolha por intermédio do seu painel de instrumentos. Na hipótese de não chegarem a um consenso quanto à entidade de resolução de litígios dentro do prazo estipulado de 30 dias ou, ainda, caso o comerciante não responda à reclamação do consumidor, este poderá recorrer a outro método de resolução de conflitos.

No procedimento para a resolução do conflito através de entidade de resoluções de litígios na plataforma RLL,⁴²⁴ é importante destacar que a mediação não será conduzida pela plataforma e, sim, pela entidade de resolução de litígios, caso aceita pelas partes.⁴²⁵ O procedimento será semelhante ao que a plataforma adota para a reclamação direta ao comerciante: inicialmente, são preenchidas informações sobre o comerciante e, em uma segunda fase, são informados dados do produto ou serviço adquirido, o tipo de reclamação, resumo desta e o seu objetivo. Em seguida deve preencher os campos relativos a eventuais

⁴²³ COMISSÃO EUROPEIA – Consumidores. Resolução de Litígios em Linha. Resolver o seu litígio na plataforma RLL.

⁴²⁴ COMISSÃO EUROPEIA, *Idem*.

⁴²⁵ PARLAMENTO EUROPEU; CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA – Regulamento (EU) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013. Jornal Oficial da União Europeia. n.º 165, p. 1-12, 18-06-2013.

contatos, procedimentos e processos anteriores sobre o objeto da reclamação. É facultado ao consumidor anexar documentos e indicar entidade de resolução de litígios. Na terceira fase, por sua vez, são preenchidas as informações pessoais. Por fim, o campo onde deverá escolher recorrer a uma entidade de resolução de litígios.

A título exemplificativo, selecionamos duas entidades de resolução de litígios em Portugal, indicadas pela plataforma⁴²⁶ no que se refere ao procedimento de mediação, tendo Portugal como domicílio do comerciante. São a CAUAL- Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa e o CACCL- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa.

O CACCL⁴²⁷ é uma entidade de resolução de conflitos extrajudicial de natureza privada, com as opções de resolução de conflitos através de mediação, conciliação e arbitragem. O procedimento de mediação terá um custo de 10 € (dez euros).

Em seu relatório de execução do ano de 2020, apresentou os seguintes dados estatísticos:⁴²⁸ de um total de 2.055 casos de processos de reclamação, os processos resolvidos por mediação somam 1.186 casos, um índice de 58% do total dos processos de reclamação. O Centro tem competência para resolver litígios relativos a consumo até o limite de 5.000 € (cinco mil euros), pactuados dentro da sua competência geográfica. A mediação de conflitos poderá ser realizada após efetuada a reclamação,⁴²⁹ em que a parte contrária é contactada e, após ser comunicada sobre a reclamação e do pedido, informa sobre a aceitação ou não do procedimento.

A mediação poderá ser realizada sem a presença das partes, de forma conjunta ou, ainda, por meio de ferramentas de comunicação à distância, “por meio de sucessivos contatos bilaterais intermediados, até se concluir por um acordo ou pela impossibilidade do mesmo”⁴³⁰ Caso as partes encontrem uma solução consensual para o problema, os termos constarão de acordo assinado.

No que concerne à legislação aplicável, o regulamento do CACCL dispõe, no artigo 19,⁴³¹ a aplicação da Lei n.º 144/2015, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, no que concerne à resolução alternativa de litígios de consumo, na criação e no funcionamento dos Centros de Arbitragem de conflitos de consumo. Na esfera do

⁴²⁶ COMISSÃO EUROPEIA – Consumidores. Entidades de Resolução de Litígios em Linha [Em linha].

⁴²⁷ CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA – CACCL [Em linha].

⁴²⁸ CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA – CACCL. Gestão. Relatório de Execução de 2020 [Em linha]. Lisboa, 15-06-2021.

⁴²⁹ CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA – CACCL. Formulário de Reclamação [Em linha].

⁴³⁰ CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA – CACCL. Regulamento Harmonizado [para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo] [Em linha]. Artigo 9º.

⁴³¹ *Idem*, Artigo 19º.

sistema europeu de resolução de litígios em linha, será utilizado o Regulamento n.º 524/2013/UE do Parlamento Europeu e do Conselho.⁴³²

O CAUAL,⁴³³ por sua vez, é Centro de Arbitragem de competência genérica e de âmbito nacional. Tem o objetivo de impulsionar e possibilitar a solução extrajudicial de conflitos, como a conciliação, a mediação e a arbitragem. Importante destacar que “os mediadores de conflitos da bolsa de mediadores da CAUAL” poderão atribuir aos acordos realizados no procedimento de mediação que atuem, o princípio da executoriedade. Dessa forma, os acordos celebrados pelas partes terão força executiva e sem a necessidade de homologação posterior. O custo da taxa inicial de um procedimento de mediação é de 70 € (setenta euros), em um conflito cujo valor do processo não ultrapasse 25.000 € (vinte e cinco mil euros).

O procedimento de mediação realizado pelo CAUAL terá o seu início através de pedido feito ao Diretor Executivo do CAUAL, com suas razões e indicação da outra parte, em conjunto com o comprovante de pagamento da taxa inicial. Poderá, ainda, nessa fase, sugerir uma ou mais pessoas como mediadores.⁴³⁴ A parte, após ter recebido a comunicação do pedido de procedimento, terá o prazo de até 15 dias para responder. Caso aceite participar do procedimento, deve se pronunciar sobre a pessoa indicada para a função de mediador e efetuar o pagamento inicial da taxa. Se for aceito, será nomeado pelo Diretor Executivo; se não, o Diretor nomeará outro mediador. Em até 15 dias o mediador nomeado efetuará, com as partes, uma sessão de pré-mediação informativa. Caso as partes não escolham um procedimento de mediação em especial, após a sessão de pré-mediação, as sessões do procedimento são iniciadas. A presença de advogado é facultativa. Se as partes não resolverem o conflito de forma consensual, constará no texto do relatório a impossibilidade de acordo e o procedimento será arquivado. Caso cheguem a um acordo, após o termo ser consignado e assinado pelas partes, o procedimento é finalizado.⁴³⁵

No que concerne as estatísticas da plataforma RRL, o número de visitantes únicos no ano de 2020 foi de 3,3 milhões, o que resulta em 275 mil visitantes, em média, a cada mês. Índice substancialmente maior do que o ano de 2019, que registrou 2,8 milhões de visitas, com média de 200 mil visitantes por mês. O aumento mostra o crescimento e a amplificação do

⁴³² *Idem*, Artigo 9º.

⁴³³ CENTRO DE ARBITRAGEM DA UNIVERSIDADE AUTÓNOMA DE LISBOA – CAUAL. Quem somos [Em linha].

⁴³⁴ CENTRO DE ARBITRAGEM DA UNIVERSIDADE AUTÓNOMA DE LISBOA – CAUAL. Regulamento de Mediação [Em linha]. Artigos 3º a 6º.

⁴³⁵ *Idem*, Artigos 6º a 12º.

alcance da plataforma.⁴³⁶ A ferramenta de autodiagnóstico, integrada à plataforma em 2019,⁴³⁷ auxilia os usuários a escolher a solução mais adequada para o seu problema: comunicar-se com o comerciante de forma direta, efetuar uma reclamação na plataforma e comunicar-se com um centro europeu do consumidor. No que concerne aos setores de consumo com maior número de reclamações, as companhias aéreas lideram o número de reclamações, seguidas do setor de peças e de acessórios de veículos e meios de transporte. Em terceiro lugar, hotéis e alojamentos turísticos.

Importante ressaltar que as reclamações transnacionais totalizam 50% das queixas efetuadas na plataforma de RLL. Do total das queixas apresentadas à plataforma, 89% restaram finalizadas quando decorrido o prazo legal de 30 dias, aguardando resposta do comerciante para o procedimento. O número de recusas ao procedimento por comerciante totaliza 6% e os consumidores retiraram um total de 4% das reclamações efetuadas na plataforma. O total apresentado pelo relatório como número de reclamações que foram encaminhadas à entidade como resolução alternativa de litígios é de 1%. Não obstante os números apresentados pareçam tímidos, em questionamento realizado com todos que apresentaram reclamação ou ainda que optaram pela comunicação direta com o comerciante, um total de 20% dos consumidores declararam a solução do conflito, com ou sem a utilização da plataforma. Um segundo grupo de consumidores, totalizando 19% comunicaram que seguiam as tratativas com o comerciante.⁴³⁸

Conquanto a experiência europeia com plataformas de mediação eletrônica seja inovadora e tenha demonstrado um certo êxito, há quem entenda em sentido contrário e defenda o seu insucesso. Para essa corrente, a plataforma teve origem como um programa político, sem planejamento de evolução e progresso tecnológico ou negocial.⁴³⁹

Carvalho, Ferreira e Carvalho⁴⁴⁰ ressaltam que o principal impedimento ao êxito da plataforma consiste na ausência de intervenção da entidade de RALC no início do processo. O procedimento da plataforma permite que o profissional, informado sobre a queixa apresentada pelo consumidor, a desconsidere e não apresente resposta sem isso implique em qualquer sanção. Isso, de fato, constitui um desestímulo aos consumidores.

⁴³⁶ EUROPEAN COMMISSION – Funcionamento da plataforma europeia de RLL. Relatório estatístico de 2020.

⁴³⁷ *Idem*.

⁴³⁸ EUROPEAN COMMISSION, *Idem*.

⁴³⁹ LOEBL, Zbynek – Designing Online Courts: the future of justice is open to all, 2019. *Apud* ÁVILA [et al.], Desjudicialização, justiça conciliativa e poder público. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. 475.

⁴⁴⁰ CARVALHO, Jorge Morais; FERREIRA, João Pedro Pinto; CARVALHO, Joana Campos. **Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**. Coimbra. Almedina, 2021. P.224-229

Na hipótese de a entidade de RALC participar desde o início do processo, seria possível uma intervenção no sentido de convencimento do comerciante a envolver-se e a colaborar. No que tange à comunicação, os autores ressaltam a ausência de publicidade sobre a plataforma RLL, relativamente a insuficiência de informações sobre a sua existência, procedimentos e os meios de acesso. Malgrado o Regulamento da RLL determine expressamente que a informação deverá ser prestada, além da Comissão Europeia, “pelas entidades competentes dos Estados-Membros” e pelo profissional, o artigo 14º, nº1 determina a necessidade de disponibilização pelos comerciantes e mercados em seus sítios na web, de “ligação eletrônica à plataforma de RLL”, acessível de forma simples aos consumidores. Ocorre que a localização desse acesso à plataforma RLL, nos sítios dos comerciantes e dos mercados, tem sido motivo de críticas e, segundo os autores, é capaz de determinar ou não, o êxito da plataforma.

Destaque-se, por oportuno, que se constatou em pesquisa realizada em 2016, nos endereços eletrônicos de diversas empresas, que a informação não estava acessível facilmente. Em algumas páginas, inclusive, não foi possível sequer encontrar a informação, a despeito de sucessivas tentativas. Percebe-se, dessa forma, uma ausência de interesse no cumprimento material da determinação legal. A solução sugerida concerne ao estabelecimento de um “logo da plataforma” que seja claramente visualizado logo ao primeiro acesso a página eletrônica do comerciante, possibilitando o seu reconhecimento imediato pelo destinatário.

Por outro lado⁴⁴¹, resta claro o despreparo da plataforma de RRL na hipótese de o profissional ter se comprometido a recorrer a entidade de RALC específica ou ainda se for obrigado a recorrer a entidade (artigo 9º, nº3) e não ter declarado, não será possível a continuação do procedimento na plataforma de RLL. O expediente apontado pela doutrina consiste na modificação do mecanismo do procedimento possibilitando a fiscalização, (após a queixa e antes que seja dada a oportunidade de manifestação do profissional), pela entidade de RALC (no tocante a sua competência).

Por fim, cabe ressaltar que em julho de 2020 entrou em vigor o Regulamento UE nº1150/2019 do Parlamento Europeu e do Conselho⁴⁴². O Regulamento foi criado com o intuito de auxiliar e concorrer para o aperfeiçoamento e evolução no desempenho do mercado interno e cria normas com o objetivo de assegurar que os usuários profissionais de serviços de intermediação em linha e os usuários de websites de empresas, no que se refere a “pesquisa em linha”, a devida transparência, isonomia e os meios de recursos eficientes. A norma é aplicável

⁴⁴¹ CARVALHO, Jorge Morais; FERREIRA, João Pedro Pinto; CARVALHO, Joana Campos. **Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**. Coimbra. Almedina,2021. P.228

⁴⁴² REGULAMENTO Nº1150. Parlamento Europeu e do Conselho.

às empresas de intermediação de comércio eletrônico e de serviços de pesquisa eletrônicos, estabelecidas na União Europeia. Em linhas gerais, o Regulamento visa uma maior normatização das plataformas de *marketplace*, que intermediam o fornecimento de bens e serviços de diversos fornecedores e empresas, determinado a observância de condicionantes no que se refere às intermediações eletrônicas.

Destaca-se no artigo 12º do Regulamento a previsão da Mediação como método de resolução de conflito entre o prestador de serviços e o utilizador profissional resultante do fornecimento de serviços de intermediação *online*. Os prestadores de serviço de intermediação deverão indicar nas cláusulas contratuais gerais no mínimo dois mediadores de sua preferência, que possam atuar em eventual procedimento de resolução de litígios. O dispositivo autoriza que os prestadores de serviços de intermediação indiquem mediadores que proponham os seus serviços de mediação em localidade diferente da União Europeia, unicamente no intuito de assegurar que “os utilizadores profissionais em causa não são efetivamente privados das garantias jurídicas estabelecidas no direito da União” ou dos Estados- Membros.

Os mediadores deverão ser céleres na prestação dos serviços, acessíveis, presencialmente ou através da utilização da tecnologia de comunicação, deverão obedecer os princípios da imparcialidade, independência, oferecer seus serviços de forma acessível aos utilizadores profissionais dos serviços de intermediação *online*, capacitados no sentido de prestar o serviço de mediação no idioma das cláusulas contratuais gerais do contrato celebrado entre o prestador de serviço de intermediação e o utilizador profissional. Deverão ser capacitados e ter entendimento no que concerne “as relações comerciais das empresas em geral”.

O procedimento de mediação previsto artigo 12º não afeta o direito à ação judicial, terá caráter voluntário e determina a observância do princípio da boa-fé pelos prestadores de serviço de intermediação e utilizadores profissionais. No que concerne aos custos do procedimento, o nº4 do artigo 12º ressalta que os prestadores de serviço de intermediação deverão arcar com parcela razoável do total, que deve ser sugerida pelo mediador, que levará em conta elementos relevantes e “os méritos relativos das reivindicações” em cada caso, de forma individual.

O Regulamento prevê, no artigo 13º o dever de incentivo da Comissão Europeia e dos Estados-Membros aos prestadores de serviço de intermediação *online* a estabelecerem em conjunto ou de forma individual, uma ou mais entidades que forneçam o serviço de mediação e preencham os requisitos determinados no nº 2 do artigo 12º, com o intuito de resolução do conflito de forma célere com os utilizadores profissionais.

Em linhas gerais, o Regulamento cria normas para equiparar a “relação contratual entre plataforma e fornecedores profissionais, notadamente na vertente concorrencial, na medida em que o crescimento dos marketplaces permite que as plataformas concorram com outros fornecedores, inclusive de maneira desleal”⁴⁴³.

⁴⁴³ RODAS, João Grandino. **Aspectos Jurídicos do marketplace: análise do Brasil e União Europeia**. Consultor Jurídico- Conjur. 16 de julho de 2020.

5. CONCLUSÕES

Em face de todo o exposto, chegamos às seguintes conclusões:

a) Embora a doutrina registre a utilização milenar de meios alternativos de resolução de conflitos, as sociedades escolheram, ao longo dos tempos, outorgar ao Estado o monopólio da jurisdição, onde um terceiro, designado juiz, examina o processo e as provas nele produzidas, decidindo de acordo com o seu convencimento;

b) As dificuldades para criação de mecanismos de resolução de conflitos que ofereçam, de forma efetiva, respostas satisfatórias ao complexo de demandas da sociedade é uma realidade vivenciada no Brasil e em Portugal, bem como na maioria dos países da comunidade europeia. O relevante volume de questões que aportam aos órgãos do Poder Judiciário impacta não só na ampliação do prazo de resolução dos conflitos, mas na qualidade das decisões que acabam sendo proferidas;⁴⁴⁴

c) Mesmo em países como Portugal, em que o tempo de duração do processo judicial está entre os melhores da comunidade europeia, há uma insatisfação quanto ao resultado alcançado com a conclusão dos processos, demonstrando que o modelo tradicional de resolução de conflitos acaba não oferecendo respostas adequadas;⁴⁴⁵

d) A experiência vivenciada nesses países autoriza concluir que o modelo tradicional de resolução de conflitos não só não é capaz de dar vazão ao volume crescente e multifacetado de questões que aportam ao Judiciário, mas sobretudo, é incapaz de oferecer respostas adequadas

⁴⁴⁴ No Brasil, relatório de CNJ informa que em 2019 o número de processos judiciais em tramitação totalizava 77,1 milhões. O número de processos baixados foi de 35,4 milhões. O índice total de congestionamento em 2019 foi de 68,5%. As execuções fiscais corresponderam pela maior parte desse índice, 39% dos processos pendentes. Em 2020, o total de processos pendentes foi de 75,4 milhões, o número de processos baixados foi de 27,9 milhões e o número de processos novos totalizou 25,8 milhões. O índice geral de congestionamento foi de 73%. As ações de execução fiscal corresponderam a 36% dos processos pendentes. Podemos resumir os dados fornecidos pelo CNJ no que concerne ao tempo médio de duração de um processo judicial no Brasil. Na Justiça Federal, 8,7 anos; na Justiça Estadual, 6,11 anos

⁴⁴⁵ Em Portugal, as últimas estatísticas demonstram uma evolução no índice processual da justiça correspondendo a 115%. Em 2021, houve redução no total de processos pendentes nos Tribunais de primeira instância em 8,9% comparativamente a 2020, totalizando 626.844 processos. O índice de processos finalizados correspondeu a 4,5% e ultrapassou o percentual de processos que entraram nos tribunais, que foi de 3,8%, correspondendo a uma diferença positiva de 61.195 processos. No 4º trimestre de 2021, as execuções cíveis foram reduzidas em 12,5% comparadas com o número de processos de 2020, no mesmo período. O índice de solução processual foi de 145% no 4º trimestre de 2021, correspondendo a uma diminuição no acervo de 12.297 processos. O Relatório da Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça-CEPEJ do Conselho da Europa, considerando os dados de 2018, revela que Portugal, no que concerne ao estado da justiça, apresenta avanços comparativamente aos 40 países avaliados. Relativamente aos índices de eficiência, em comparativo com outros países da Europa do Sul, Portugal mostra a taxa mais elevada, de 95%, o número de processos finalizados supera o número de processos novos, e o tempo de duração aproximada do processo diminuiu para os processos cíveis e criminais. Portugal apresenta índice elevado no que tange à tecnologia da informação e comunicação, figurando entre os países que possuem número elevado de normas regulatórias e maior informatização.

a uma parte considerável dessas demandas, que reclamam soluções baseadas em modelos que não sejam estruturados para o contencioso e o conflito, com vencidos e vencedores;

e) Dentro desse contexto é que se destaca a mediação, uma forma alternativa mais adequada de resolução de conflito e que propicia o acesso à justiça de maneira efetiva. A mediação, assim, é conceituada como o método de solução de conflitos através do qual as partes, de forma voluntária e por meio do diálogo, procuram resolver um conflito consensualmente e com o auxílio de um terceiro imparcial;

f) A mediação apresenta inúmeros benefícios, dentre eles destacamos o *empowerment* ou empoderamento, que proporciona às partes o controle na condução do processo que constrói a solução do conflito. A solução do litígio pela via judicial, por sua vez, virá através de um terceiro, representante do Poder Judiciário, que decidirá, segundo o seu convencimento, quem será vencido e vencedor. Ademais, na mediação ao examinar o conflito sob outra perspectiva, as partes poderão construir uma solução criativa, que satisfaça a todos, o que não ocorreria na decisão judicial proferida por um magistrado;

g) Diversos princípios se aplicam ao procedimento de mediação, alguns dos quais expressamente positivados na legislação brasileira e portuguesa e outros construídos pela própria doutrina. Tendo em conta que alguns destes cânones se entrelaçam e eventualmente se confundem em alguma medida, destacamos como aplicáveis à mediação os seguintes princípios: voluntariedade, confidencialidade, igualdade e da imparcialidade, independência, isonomia, da competência e responsabilidade do mediador, da executoriedade, informalidade, busca do consenso e boa-fé;

h) As legislações europeia, portuguesa e brasileira conferem tratamento à mediação em diversas situações, no âmbito judicial e extrajudicial, o que nos autoriza afirmar que, em linhas gerais, o caminho para incremento da mediação do ponto de vista legislativo está trilhado;

i) A mediação é um instrumento que pode contribuir decididamente na concretude do princípio de acesso à justiça, seja por oferecer soluções mais céleres, com menores custos, com maior grau de empoderamento dos envolvidos e, por fim, com maior satisfação das partes. Afora isso, também pode abrir caminho para que as demandas que efetivamente precisem da atuação jurisdicional encontrem tribunais menos congestionados;

j) As técnicas e instrumentos próprios da mediação, diferentemente do modelo tradicional de jurisdição estatal, estão voltados para a conciliação das partes, num ambiente de cooperação e diálogo, de modo que os resultados alcançados acabam entregando níveis de satisfação muito mais relevantes, pois podem efetivamente promover uma pacificação social. Entretanto, é preciso cuidado, no sentido de possibilidade de ocorrência de discrepâncias de

poder entre as partes durante o procedimento que poderão levar a um acordo construído em detrimento de alguma das partes. Não obstante parte da doutrina entenda que sempre haverá perda no acordo, parece-nos possível ao mediador diligente e atento aos sinais enviados pelas partes, mitigar e contornar um possível desequilíbrio de poderes entre as partes. O mediador deverá intervir de forma controlada, conduzindo a parte essencialmente no sentido dos mecanismos onde deverá obter a informação;

k) Em Portugal, os Julgados de Paz, instituídos pela Lei n.º78/2001 previam um serviço público de mediação dentro do seu funcionamento. Posteriormente, com a publicação da Lei n.º 29/2013, denominada Lei de mediação, que regula a mediação em matéria civil e comercial e estabelece os princípios gerais de mediação aplicáveis a totalidade do procedimento realizado em Portugal;

l) O Tribunal Multiportas é consolidado no Brasil pela Resolução n.º125/2010 do CNJ, que previa expressamente a mediação como método alternativo de resolução de conflitos. Por esse instrumento, foi criada a política nacional de tratamento adequado de conflitos, prevendo a mediação como forma de resolução de conflitos, bem como a criação, pelos Estados, dos CEJUSC, onde seriam realizadas as sessões de mediação e conciliação;

m) No campo judicial, o CPC traz expressamente a previsão do estímulo da mediação em qualquer fase do processo, bem como a Lei da Mediação, que se aplica a mediação privada de conflitos e no âmbito da Administração Pública;

n) Ainda na linha de incentivo à mediação no Brasil, em 2006 o CNJ instituiu a campanha “Conciliar é legal”, com o objetivo de premiar profissionais, servidores públicos, estudantes que se destaquem na promoção dos métodos consensuais de solução de conflitos. A campanha é promovida anualmente;

o) Não obstante a instituição formal pelo CNJ, em 2010, da Política de Tratamento Adequado dos Conflitos, determinando a criação dos CEJUSC, pelos tribunais de cada um dos estados da federação, a realidade é que em 2019, o relatório emitido pelo órgão destaca que em 2014 foram instituídos apenas 362 Centros; em 2015, 654 Centros; em 2016, 808 Centros; em 2017, 982 Centros; em 2018, 1.088 Centros; em 2019, 1.284 Centros. No que tange à efetivação da política instaurada, o número dos centros nos estados ainda é pequeno, demonstram que há muito a se fazer na promoção dos meios consensuais;

p) A maior dificuldade para a ampliação do uso da mediação é cultural, eis que as pessoas estão efetivamente acostumadas em ter o Judiciário como única alternativa para resolução das demandas. Trata-se de uma cultura de litigância e de imposição da vontade pessoal e que é efetivamente incompatível com o conceito da pacificação, próprio do

procedimento de mediação. Por essas razões, o estímulo ao uso desse instrumento passa por campanhas educativas e pela revisão dos próprios conteúdos acadêmicos dos cursos de direito, tudo com vistas a revelar as vantagens da mediação;

q) Dentro desse contexto, o incremento de tal mecanismo de resolução de conflitos está atrelado à consolidação das políticas públicas existentes e o aumento do alcance destas para que sejam efetivas em todas as camadas da sociedade, no sentido de informação e esclarecimento no que concerne a informações sobre fases, custos, especialmente sobre a segurança do procedimento, em linguagem acessível, simples e informal, com imagens ilustrativas sobre as estatísticas do procedimento e a sua efetividade;

r) Nesse mesmo sentido, a implementação da mediação eletrônica, enquanto mecanismo de maior poder de pacificação social, também exige franquear às populações mais carentes, que ainda não tem acesso à internet e ao mundo digital, o acesso a esse mecanismo. Esse é um aspecto importante porque, se é consenso acreditar que a mediação eletrônica pode se constituir em um meio mais eficiente de acesso à justiça, seria contrário à isonomia impossibilitar o acesso a tal instrumento justamente àquelas pessoas que mais precisam;

s) Igualmente importante para a eficiência do processo de mediação são as adaptações necessárias para que os usuários se sintam confortáveis e confiantes no uso das plataformas, pois a experiência de utilização de tais mecanismos se apresenta tão importante quanto os resultados alcançados em face do processo de mediação. Em outras palavras, plataformas acessíveis, simples de operar, trazem níveis de satisfação aos usuários que independem até mesmo dos resultados alcançados;

t) Uma das grandes vantagens da mediação centra-se na liberdade e autonomia das partes, o que se perfaz de todas as formas, a exemplo da perfeita compreensão de seu próprio procedimento, da possibilidade de escolha da ferramenta a ser utilizada, ou mesmo de desistir da mediação a qualquer momento;

u) A globalização e a revolução tecnológica incrementaram de forma importante o universo de relações e operações no ambiente virtual, trazendo novas formas de as pessoas se relacionarem e fazerem negócios. As relações digitais, assim, oferecem desafios importantes para o Direito, que precisa encontrar meios de atuar em uma sintonia diferente daquela própria ao mundo dito “analógico”;

v) Dentro desse contexto, inclusive em face da aceleração da digitalização pela Pandemia do Covid-19, as resoluções de conflitos ocorridos nos meios digitais encontram na mediação eletrônica um mecanismo adequado de solução, seja por operar também no ambiente virtual, seja por ser mais alinhada com a cultura própria do mundo digital;

w) Em linhas gerais, os princípios da mediação off-line são perfeitamente aplicáveis às eletrônicas. No entanto, em alguns casos a leitura de determinados princípios da mediação off-line também precisam ser revisitados quando se pensa em plataforma digitais, exemplo da questão relacionada à independência do mediador que, em muitas situações, acontece necessariamente no ambiente digital, pois este é escolhido aleatoriamente e sem qualquer relação com as partes. Isso se faz mais presente, inclusive, nos casos de utilização de inteligência artificial, hipótese em que a independência do algoritmo é pressuposta;

x) A aceleração provocada pela pandemia do Covid-19 no processo de digitalização de toda a sociedade, com a proliferação de mecanismos virtuais de comunicação e de práticas de atos de toda ordem, impulsionou não só a familiarização de pessoas e empresas com tais ferramentas, mas, sobretudo, aumentou o número de negócios e relações no ambiente eletrônico;

y) Relações e negócios realizados no âmbito virtual, cada vez mais volumosos e variados, com suas características de celeridade, instantaneidade, conveniência e extraterritorialidade, não parecem ser compatíveis com quaisquer formas de resolução de conflitos que se realizem no âmbito *offline*, mesmo os modelos alternativos de resolução;

z) Dados da plataforma oficial brasileira denominada “consumidor.gov.br” indicam claramente a eficiência da mediação eletrônica com meio de resolução de conflitos. Esta plataforma, em pouco mais de 7 anos de existência, já registrou mais de 5 milhões de reclamações, tendo uma base de mais de mil empresas credenciadas e pouco mais de três milhões e meio de usuários. Quase 80% das reclamações registradas na plataforma são solucionadas e em um prazo bastante satisfatório, de apenas sete dias;⁴⁴⁶

aa) No âmbito europeu, a plataforma RRL talvez não tenha resultados tão relevantes como os brasileiros.⁴⁴⁷ Não obstante, apesar das dificuldades culturais já apontadas no presente

⁴⁴⁶ As estatísticas da plataforma impressionam. Até maio de 2020, a plataforma, com 803 (oitocentas e três) empresas habilitadas, registrou mais de 2,7 (dois vírgula sete) milhões de reclamações. O prazo das respostas às reclamações dos consumidores foi, em média, de seis dias e meio, em 98% (noventa e oito por cento) das reclamações. Apresenta, ainda, um índice de “resolutividade” de 78% (setenta e oito por cento) e nota 3,3 (três vírgula três) em um máximo de cinco. Em 2021, foram finalizadas um total de 1.434.101 (um milhão, quatrocentos e trinta e quatro mil, cento e um) reclamações e apresenta um total de 183 novos cadastros de empresas. O índice médio de solução das empresas a plataforma foi de 78,4% e o prazo médio de resposta foi de 7 dias. Um segmento a ser destacado é das Operadoras de Telecomunicações, que apresenta índice de resolução de 89,3%. A plataforma continua em ascensão. No que tange a 2022, os números divulgados até o mês de agosto apresentam um total de usuários cadastrados de 3.997.928 (três milhões, novecentos e noventa e sete mil, novecentos e vinte e oito) e o número de empresas novas cadastradas totalizava 1.241. No que se refere as reclamações finalizadas, estas totalizaram 5.892.426 (cinco milhões, oitocentos e noventa e dois mil, quatrocentos e vinte e seis).

⁴⁴⁷ (89% das queixas são encerradas sem resposta do comerciante, decorridos 30 dias; 6% dos comerciantes recusam o procedimento e 4% das reclamações feitas pelos consumidores foram retiradas e apenas 1% das reclamações foram encaminhadas para a entidade alternativa de resolução de litígios) entretanto, são números que não podem ser ignorados (mais de três milhões e meio de visitantes únicos apenas no ano de 2020).

trabalho, a mediação eletrônica já atrai o interesse de parcela relevante da sociedade, especialmente daqueles que operam no ambiente virtual. Com efeito, as respostas apresentadas ao questionário oferecido aos reclamantes que optaram pela comunicação direta com o comerciante, revelaram que 20% dos consumidores afirmaram que o litígio foi solucionado, com ou sem o uso da plataforma, e 19% dos consumidores declarou que continuavam dialogando com os comerciantes;

bb) A utilização da inteligência artificial âmbito da mediação eletrônica apresenta resultados bastante promissores. Ela vem sendo utilizada tanto para conduzir o próprio procedimento, dando-lhe uma dinâmica que apresenta melhores resultados, como para apresentar alternativas de solução das disputas ou até mesmo para sinalizar a solução mais adequada. À semelhança do que ocorre em outras áreas do conhecimento, a IA, com todo seu potencial de crescimento e de sofisticação, deverá ser decisiva na aplicação da mediação eletrônica;

cc) Os elementos analisados no curso do presente estudo indicam que a mediação tem apresentado resultados promissores mesmo no ambiente off-line.⁴⁴⁸ A experiência com a mediação eletrônica, por sua vez, também tem sido muito positiva, demonstrando que sua utilização, especialmente em determinadas áreas das relações sociais, como as de consumo de produtos pela internet, apresenta resultados bastantes satisfatórios, devendo ser amplamente incentivado;

⁴⁴⁸ Não obstante o número de homologações de conciliação/mediação judiciais em relatório emitido pelo CNJ, é importante ressaltar que diversos Tribunais Estaduais apresentam boas estatísticas de conciliações/mediações (especialmente no que concerne a fase pré-processual), a exemplo do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo -TJSP. Com efeito, o TJSP apresenta as estatísticas do CEJUSC em primeira instância, no que concerne conciliação/mediação na esfera cível e família. Em 2019, o número de audiências pré-processuais realizadas foi de 152.119, com 103.896 conciliações, índice de 68% de sucesso. Em 2020 foram realizadas 35.624 audiências, com 25.906 conciliações, índice de 73% de sucesso. Em 2021, realizadas 34.792 audiências, com 26.434 conciliações obtidas, índice de 69% de sucesso. Relativamente as audiências processuais, em 2019 o total conciliações/mediações realizadas foi de 207.343 audiências, com 90.511 conciliações, índice de sucesso de 44%. Em 2020, as audiências processuais de conciliação/mediação realizadas totalizaram 46.488, com 19.480 conciliações, índice de 42% de sucesso. Em 2021, as audiências processuais de conciliação/mediação realizadas totalizaram 67.412, com 27.496 conciliações, índice de 41% de sucesso.

REFERÊNCIAS

1. Fontes formais

BRASIL – **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Diário Oficial da União, p. 1, 05-10-1988. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. [Consult. 13-11-2019].

BRASIL – **Consumidor em números** – 2019. Disponível em <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/2020/Consumidor-em-nmeros---2019.pdf>. [Consult. em 18-04-2022].

BRASIL – **Consumidor.gov.br**. Infográfico [Em linha]. Disponível em <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico/abrir>. [Consult. em 26-04-22].

BRASIL – **Lei n.º 1.060, de 5 de fevereiro de 1950**. Diário Oficial, Rio de Janeiro, p. 2161, 13-02-1950. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/11060compilada.htm [Consult. em 20-01-2022].

BRASIL – **Lei n.º 11.419, de 19 de dezembro de 2006**. Diário Oficial da União, p. 2, 20-12-2006. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm. [Consult. em 16-05-2021].

BRASIL – **Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015**. Diário Oficial da União, p. 1, 17-03-2015. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. [Consult. em 16-05-2021].

BRASIL – **Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015**. Diário Oficial da União, p. 4, 29-06-2015. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm. [Consult. em 28-10-2021].

BRASIL – **Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Diário Oficial da União, p. 1, 12-09-1990. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. [Consult. em 20-01-2022].

BRASIL – **Lei n.º 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Diário Oficial da União, p. 15033, 27-09-1995. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm. [Consult. em 16-05-2021].

BRASIL. **Decreto n.º 592, de 6 de julho de 1992**. Diário Oficial da União, p. 8716, 07-07-1992. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d0592.htm. [Consult. em 20-01-2022].

CARTA dos Direitos Fundamentais da União Européia. Jornal Oficial das Comunidades Europeias. C 364, 18-12-2000. Disponível em https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_pt.pdf. [Consult. em 06-01-2022].

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – **Resolução n.º 125**, de 29 de novembro de 2010 [Em linha]. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado160204202007225f1862fcc81a3.pdf>. [Consult. em 01-11-2020].

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – **Resolução n.º 326** de 26/06/2020 [Republicada em 28/06/2020]. [Em linha]. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/files/original163945202008065f2c325146e63.pdf>. [Consult. em 02-05-2022].

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – **Resolução n.º 329** de 30/07/2020 [Em linha]. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3400#:~:text=Regulamenta%20e%20estabelece%20crit%C3%A9rios%20para,pandemia%20mundial%20por%20Covid%2D19>. [Consult. em 02-05-2022].

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – **Resolução n.º 332** de 21/08/2020 [Em linha]. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3429#:~:text=e%20as%20institui%C3%A7%C3%B5esjudiciaispossibilitem%20a%20consecu%C3%A7%C3%A3o%20desses%20objetivos>. [Consult. em 02-05-2022].

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – **Resolução n.º 335** de 29/09/2020 [Em linha]. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3496>. [Consult. em 02-05-2022].

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – **Resolução n.º 337** de 29/09/2020 [Em linha]. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3498>. [Consult. em 02-05-2022].

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – **Resolução n.º 341** de 07/10/2020 [Em linha]. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3508>. [Consult. em 02-05-2022].

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – **Resolução n.º 345** de 09/10/2020 [Em linha]. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512#:~:text=1%C2%BA%20Autorizar%20a%20ado%C3%A7%C3%A3o%2C%20pelos,da%20rede%20mundial%20de%20computadores>. [Consult. em 02-05-2022].

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – **Resolução n.º 354** de 19/11/2020 [Em linha]. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3579>. [Consult. em 02-05-2022].

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – **Resolução n.º 358** de 02/12/2020 [Em linha]. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3604>. [Consult. em 14-04-2022].

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – **Resolução n.º 363** de 12/01/2021 [Em linha]. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3668>. [Consult. em 02-05-2022].

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – **Resolução n.º 431** de 20/10/2021 [Em linha]. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4194>. [Consult. em 15-05-2022].

CONSELHO SUPERIOR DA MAGISTRATURA - Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. **Provimento N° 2289/2015**. Diário de Justiça Eletrônico. Acesso em :15.08.2022. Disponível em: https://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ProvimentoCSM2289_2015.pdf

CONVENÇÃO EUROPEIA DOS DIREITOS DO HOMEM (trad. do inglês) [Em linha] – Disponível em https://www.echr.coe.int/documents/convention_por.pdf. [Consult. em 20-08-2021].

DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA – DGPIJ – **Despacho** [Em linha]. 13-03-2020. Disponível em https://dgpj.justica.gov.pt/Portals/31/Noticias/Despacho%20DG%2013_3_2020_%20sistemas%20p%20FAblicos%20de%20media%E7%E3o.pdf. [Consult. em 03-05-2022].

DIREÇÃO GERAL DE POLÍTICA DE JUSTIÇA – DGPIJ – **Mediação Penal** [Em linha]. Disponível em <https://dgpj.justica.gov.pt/Contactos/Pedidos-de-Informacao-sobre-Resolucao-Alternativa-de-Litigios>. [Consult. em 29-04-2022].

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO - **Portaria N° 1.351**. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=100131-pces635-18&Itemid=30192

NACIONAL CENTER FOR TECHNOLOGY AND DISPUTE RESOLUTION – NCTDR [Em linha]. Disponível em <https://odr.info/ethan-katsh/>. [Consult. em 12-06-2022].

PARLAMENTO EUROPEU; CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA – **Diretiva 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho**, de 21 de maio de 2013. Jornal Oficial da União Europeia. n.º 165, p. 63-79. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A32013L0011>. [Consult. em 02-05-2022].

PARLAMENTO EUROPEU; CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA – **Regulamento (EU) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013**. Jornal Oficial da União Europeia. n.º 165, p. 1-12, 18-06-2013. Disponível em <https://eur->

lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&from=EL. [Consult. em 04-05-2022].

PLATAFORMA DE MEDIAÇÃO ONLINE – MOL [Em linha]. Disponível em <https://www.mediacaonline.com/poder-publico>. [Consult. em 17-04-2022].

PORTUGAL – **Constituição da República Portuguesa**. Diário da República, n.º 86/1976, Série I de 10-04-1976. Disponível em <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/decreto-aprovacao-constituicao/1976-34520775>. [Consult. em 05-01-2022].

PORTUGAL – **Decreto-Lei n.º 123/2011**, de 29 de dezembro. Diário da República, n.º 249/2011, p. 5481-5490, Série I de 29-12-2011. Disponível em <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/123-2011-145185>. [Consult. em 21-04-2022].

PORTUGAL – **Despacho Normativo n.º 13/2018**. Diário da República, n.º 216/2018, Série II de 09-11-2018. Disponível em <https://files.dre.pt/2s/2018/11/216000000/3010730110.pdf>. [Consult. em 21-04-2022].

PORTUGAL – **Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro**. Diário da República, n.º 175/2015, p. 7251-7258, Série I de 08-09-2015. Disponível em <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/144-2015-70215248>. [Consult. em 29-04-2022].

PORTUGAL – **Lei n.º 16/2020, de 29 de maio**. Diário da República, n.º 105/2020, p. 9-17, Série I de 29-05-2020. Disponível em <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/16-2020-134762423>. [Consult. em 29-04-2022].

PORTUGAL – **Lei n.º 1-A/2020**. Diário da República, n.º 56/2020, 3º supl., Série I de 19-03-2020. Disponível em <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/lei/2020-131193460>. [Consult. em 29-04-2022].

PORTUGAL – **Lei n.º 21/2007**. Diário da República, n.º 112/2007, Série I de 12-06-2007. Disponível em <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/lei/2007-63397378>. [Consult. em 29-04-2022].

PORTUGAL – **Lei n.º 29/2013**, de 19 de abril. In Diário da República Eletrónico-DRE [Em linha], n.º 77, p. 2278-2284, Série I de 19-04-2013. Disponível em <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/29-2013-260394>. [Consult. em 28-10-2021].

PORTUGAL – **Lei n.º 34/2004**. Diário da República, n.º 177/2004, Série I-A de 2-07-2004. Disponível em <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/lei/2004-34520575>. [Consult. em 29-04-2022].

PORTUGAL – **Lei n.º 41/2013**. Diário da República, n.º 121/2013, Série I de 26-06-2013. Disponível em <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/lei/2013-34580575>. [Consult. em 29-04-2022].

PORTUGAL – **Lei n.º 4-A/2020**, de 6 de abril. Diário da República, n.º 68/2020, 3º supl., p. 3-6, Série I de 06-04-2020. Disponível em https://dre.pt/dre/detalhe/lei/4-a-2020-131193439?_ts=1648252800044. [Consult. em 29-04-2022].

PORTUGAL – **Lei n.º 78/2001**. Diário da República, n.º 161/2001, Série I-A, 13-07-2001. Disponível em <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/lei/2001-56735875>. [Consult. em 29-04-2022].

TRATADO sobre o Funcionamento da União Europeia. Jornal Oficial da União Europeia, n.º 202, p. 47-199, 07-06-2016. Disponível em https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:9e8d52e1-2c70-11e6-b497-01aa75ed71a1.0019.01/DOC_3&format=PDF. [Consult. em 02-05-2022].

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO – **Portaria n.º 04/2020 – NUPEMEC** [Em linha]. 15-12-2020. Disponível em <http://www.tjes.jus.br/institucional/nucleos/nupemec/como-solicitar-uma-mediacao-ou-conciliacao/>. [Consult. em 02-05-2022].

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ. **Resolução N.º 01/2019. Núcleo Permanente Métodos Consensuais de Solução dos Conflitos**. Acesso em :15.08.2022. Disponível em: <https://www.tjpr.jus.br/legislacao-atos-normativos/-/atos/documento/4586290>

UNIÃO EUROPEIA – **Directiva 2008/52/CE** do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2008, relativa a certos aspectos da mediação em matéria civil e comercial [Em linha]. In Jornal Oficial da União Europeia, L 136/3, 24-05-2008. p. 3-8. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32008L0052>. [Consult. em 30-10-2021].

UNITED NATIONS – **Declaração Universal dos Direitos Humanos** [Em linha]. 1948. Disponível em <https://www.ohchr.org/en/human-rights/universal-declaration/translations/portuguese>. [Consult. em 20-01-2022].

UNITED NATIONS – **International Covenant on Civil and Political Rights** [Pacto Internacional de Direitos Cíveis e Políticos]. 1966. [Em linha]. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d0592.htm. [Consult. em 20-01-2022].

2. Fontes bibliográficas

ALMEIDA FILHO, Roberto Nóbrega de – **O instituto da mediação no contexto jurídico luso-brasileiro**. São Paulo: LTr, 2018. ISBN: 978-85-361-9421-9.

ALMEIDA, Olivia. **O Problema da Morosidade dos Tribunais Portugueses**. **Jornal Universitário do Porto - JUP**. Acesso em 15.08.2022. Disponível em: <https://www.juponline.pt/politica/quid-jup/artigo/42402/o-problema-da-morosidade-dos-tribunais-portugueses.aspx>

ALMEIDA, Rafael de [*et al.*] – **Tribunal Multiportas**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

ALMEIDA, Tania [*et al.*] – **Mediação de conflitos**. 3.^a ed. Salvador: JusPodivm, 2021. ISBN: 978-65-5680-206-0.

ARBIX, Daniel do Amaral – **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto: 2017. ISBN 978-85-5827-016-8.

ARRIOLA, Christine [*et al.*] – **The impact of COVID-19 on directions and structure of international trade**. **OECD Trade Policy Papers** [Em linha]. n.º 252, p. 1-41, 20-09-2021. Disponível em <https://doi.org/10.1787/0b8eaafe-en>. [Consult. em 29-11-2021].

ÁVILA, Henrique [*et al.*] – **Desjudicialização, justiça conciliativa e poder público**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021. ISBN: 978-65-5614-450-4.

BARBOSA, Ruy – **Discurso aos bacharelandos da Faculdade de Direito de São Paulo em 1920** [Oração aos moços]. [S.l.]: Martinelli, 1921. Disponível em <http://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/564016>. [Consult. em 20-03-2022].

BRAGANÇA, Fernanda – **Justiça digital: implicações sobre a proteção de dados pessoais, solução on-line de conflitos e desjudicialização**. Londrina: Toth, 2021. Edição Kindle. ISBN 978-65-5959-192-3.

BRIQUET, Enia Cecília – **Manual de Mediação: teoria e prática na formação do mediador**. Petrópolis: Vozes, 2016. ISBN 978-8532651815.

BULOS, Uadi Lammêgo – **Curso de Direito Constitucional**. 10.^a ed. São Paulo: Saraiva, 2017. ISBN 978-8547203634.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier; CURY, Cesar Felipe – **Lei de Mediação comentada artigo por artigo. Dedicado à memória da Prof^a. Ada Pellegrini Grinover**. Indaiatuba: Foco, 2018. ISBN 978-85-8242-315-8.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier; CURY, César Felipe – **Lei de Mediação comentada artigo por artigo. Dedicado à memória da Prof^a. Ada Pellegrini Grinover**. 2.^a ed. Indaiatuba: Foco, 2018. Edição Kindle. ISBN 978-65-5515-055-1.

CAHALI, Francisco José – **Curso de arbitragem**. 7.^a ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2018. ISBN 978-85-549-4751-4.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant – **Acesso à justiça** (trad. do inglês). Porto Alegre: Fabris, 1988.

CARVALHO, Jorge Morais; FERREIRA, João Pedro Ferreira; CARVALHO, Joana Campos – **Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo**. Coimbra: Almedina, 2017, p. 18.

CARVALHO, Maria da Graça - **O futuro Digital da Europa Demanda Condição Equitativa**. Em linha. Disponível em: https://www.gracacarvalho.eu/xms/files/06_ATIVIDADE_PARLAMENTAR/03_Outras_Atividades/2020-02-10_Joint_MEP_Letter_to_EU_Commissioners_Margrethe_Vestager_and_Thierry_Breton.pdf

CASADO FILHO, Napoleão – **Arbitragem e acesso à justiça. O novo paradigma do Third Party Funding**. São Paulo: Saraiva, 2017. ISBN 9788547218010.

CEBOLA, Cátia Marques; MONTEIRO, Susana Sardinha – **A mediação eletrônica no quadro da “nova” administração da justiça**. In GARCÍA GONZÁLEZ, Javier – El derecho público y privado ante las nuevas tecnologías. Madrid: Dykinson, 2020. p. 624-632. Disponível em <https://www.torrossa.com/en/catalog/readonline/4685145/627189ce64198>. eISBN **9788413247588**.

CEBOLA, Cátia Marques. **Revisitar os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo em Portugal: evolução recente e tendências de digitalização**. Vol.III. Revista Jurídica Portucalense, 2022, Porto. Issn. 2183-2705(ne2v3) p.42-43

COOTER JR., Robert B.; ULEN, Thomas – **Law and Economics**. Pearson New International Edition. 6.ª ed. Harlow, USA: Pearson, 2013. ISBN 978-1-292-02184-3.

CORTÉS, Pablo. **Online dispute resolution for consumers in the European Union**. New York: Routledge Taylor & Francis, 2011. ISBN 9780415813280.

DELGADO, Ruben Bahamonde – **Os princípios estruturantes da mediação em Portugal**. Galileu – Revista de Direito e Economia. Vol. 19, n.º 2 (2018), p. 131-154. ISSN 2184-1845.

DINAMARCO, Cândido Rangel – **Instituições de Direito Processual Civil**, 2013. p. 210. *Apud* TARTUCE, Fernanda – Mediação nos conflitos civis. 5.ª ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019, p. 147.

ECKSCHMIDT, Thomas [*et al.*] – **Do conflito ao acordo na era digital: meios eletrônicos para solução de conflitos**. 2.ª ed. Curitiba: Doyen, 2016. ISBN: 978-85-68538-02-9.

FALECK, Diego – **Manual de design de sistemas de disputas**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018. ISBN 978-85-519-0862-4.

FERNANDES, Amanda Frederico Lopes – **Justiça consensual**. São Paulo: Almedina, 2021. ISBN 9786556272566.

FERREIRA, Jaime Octávio Cardona – **Julgados de paz: organização, competência e funcionamento**. Coimbra: Coimbra, 2001. ISBN 978-972-32-2211-1.

FUX, Luiz [et al.] – **Tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba: Foco, 2021. Edição Kindle. ISBN 978-65-5515-176-3.

GIORGI, Beatriz di; PENNA, Eliete; RIBEIRO, Helena Ribeiro Tannus de Andrade; RIBEIRO, João Augusto Favery de Andrade; BROMBERG, Rachel. **Mediação: Diálogos com a nova ordem - ODR**. CLA ed. São Paulo. 2022. P.108-110 Ed. Kindle.

GIDDENS, Anthony – **The consequences of modernity**. Cambridge: Polity Press, 1990. ISBN 0-7456-0923-6.

GONÇALVES, Marcus Vinicius Rios – **Direito Processual Civil esquematizado**. 10.^a ed. São Paulo: Saraiva, 2019. ISBN 978-8553603473.

GORDILLO, Agustín – **Princípios Gerais de Direito Público** (trad. do espanhol). São Paulo: Revista dos Tribunais, 1977.

GOUVEIA, Mariana França – **Curso de resolução alternativa de litígios**. 3.^a ed. Coimbra: Almedina, 2018. ISBN 978-972-40-5570-1.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale Almeida – **Manual de arbitragem e mediação: conciliação e negociação**. 4.^a ed. São Paulo: Saraiva, 2018. ISBN 978-85-472-2939-9.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida – **Manual de arbitragem e mediação: conciliação e negociação**. 5.^a ed. São Paulo: Saraiva, 2020. Edição Kindle. ISBN 9786555591972.

KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna – **Digital justice : technology and the internet of disputes**. New York: Oxford University Press, 2017. ISBN 978-0190675677.

KOHLER, Gabrielle Kaufmann. **Online Dispute Resolution and its Significance for International Commercial Arbitration IN: Global Reflections on International Law, Commerce and Dispute Resolution Liber Amicorum in honour of Robert Briner** ICC Publishing, Publication 693. P.439-440. Acesso em 20.08.2022. Disponível em: <https://lk.com/wp-content/uploads/Online-Dispute-Resolution-and-Its-Significance-for-International-Commercial-Arbitration.pdf>

LAPORTA, Celeida M. Celentano – **ODR. Resolução de conflitos online**. São Paulo: Quartier Latin, 2021. ISBN 978-65-5575-057-7.

LOPES, Dulce; PATRÃO, Afonso – **Lei da Mediação comentada**. 2.^a ed. Coimbra: Almedina, 2016. ISBN 978-972-40-6755-1.

MEYLAN, L. Online Mediation: The Practitioners “Point of View” [publication forthcoming 2005] *Apud* KOHLER, Gabrielle Kaufmann. **Online Dispute Resolution and its Significance for International Commercial Arbitration IN: Global Reflections on International Law, Commerce and Dispute Resolution Liber Amicorum in honour of Robert Briner** ICC Publishing, Publication 693. P.439-440

REGULAMENTO N°1150. Parlamento Europeu e do Conselho. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32019R1150>

MESQUITA, Lurdes Varregoso; CEBOLA, Cátia Marques. **Impacto socioeconómico da resolução extrajudicial de conflitos. O caso de estudo português**. Revista de Direito GV.16 (3).2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdgv/a/yyMf8vMzqjMyfz5nMcjvQZn/?lang=pt>

MORAES, Alexandre de – **Direito Constitucional**. 33.^a ed. rev. e atual. São Paulo: Atlas, 2017. ISBN 9788597009590.

NUNES, Ana – **Mediação e conciliação: teoria e prática**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2018. ISBN 978-85-549-4708-8.

NUNES, Antonio Carlos Ozório – **Manual de mediação**. São Paulo: Ed. dos Tribunais, 2016. ISBN 978-85-203-6522-9.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; MAZZOLA, Marcelo – **Manual de mediação e arbitragem**. 2.^a ed. São Paulo: Saraiva, 2021. Edição Kindle. ISBN 9786555598087.

RODAS, João Grandino. **Aspectos Jurídicos do marketplace: análise do Brasil e União Europeia**. Conjur. 16 de julho de 2020. Disponível em: https://www.conjur.com.br/2020-jul-16/olhar-economico-aspectos-juridicos-marketplace-analise-brasil-uniao-europeia#_ftn2

RULE, Colin – **Online dispute resolution for business : B2B, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts**. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2002. ISBN 0-7879-5731-3.

SALLES, Carlos Alberto de [*et al.*] – **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem**. 4.^a ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021. ISBN 978-6559640065.

SANTOS, Milton – **Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal**. 6.^a ed. Rio de Janeiro: Record, 2001. ISBN 85-01-05878-5.

SATHLER, Ana Cristina – **Mediação de conflitos e negociação**. São Paulo: Senac, 2018. Edição Kindle. ISBN 9788539621750.

SOUZA NETTO, José Laurindo; FOGAÇA, Anderson Ricardo – **Métodos consensuais de solução de conflitos no ambiente digital em tempos de pandemia** [Em linha]. In Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial. CONPEDI – SKEMA, 2020. Disponível em <http://conpedi.danilolr.info/publicacoes/x2c7701f/2gddgklv/LeIKfY1O4YjeZDw>.

SPENCER, David; BROGA, N. Michael – **Mediation: Law and practice**. Cambridge: Cambridge University Press, 2006. ISBN 978-0-52167-694-6.

SPENGLER, Fabiana Marion, SPENGLER NETO, Theobaldo – **Mediação, conciliação e arbitragem artigo por artigo**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2016. ISBN: 978-85-225-1899-9.

TARTUCE, Fernanda – **Mediação nos conflitos civis**. 5.^a ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019. ISBN 978-85-309-8347-5.

TAUK, Caroline Somesom; TAUK, Clarissa Somesom – **A eficiência da mediação online no Judiciário** [Em linha]. 23-03-2021. Disponível em <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/coluna-da-abde/eficiencia-mediacao-online-judiciario-23032021>. [Consult. em 18/04/2022].

TRAVAIN, Luiz Antônio Loureiro – **Resolução de Disputas On-line: um projeto de futuro**. São Paulo: Publicação Independente, 2020. ISBN 979-86-6628-178-9.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de – **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 6.^a ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018. ISBN 9788530981723.

VICENTE, Dário Moura – **A Directiva sobre mediação em matéria civil e comercial e a sua transposição para a Ordem Jurídica Portuguesa**. In ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE ARBITRAGEM – Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação. Ano II, p. 99-116, 2010. ISBN 9789724040509.

3. Outras

AB2L – Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs – **Radar de Lawtechs e Legaltechs associadas** [Em linha]. versão abril 2022. Disponível em <https://ab2l.org.br/wp-content/uploads/2022/04/LL-Abril-2022-1.png>. [Consult. em 29-04-2022].

ASSOCIAÇÃO DE MEDIADORES DE CONFLITOS – AMC [Em linha]. Disponível em <https://mediadoresdeconflitos.pt/>. [Consult. em 29-04-2022].

ASSOCIAÇÃO DE MEDIADORES DE CONFLITOS E INSTITUTO PORTUGUÊS DE MEDIAÇÃO FAMILIAR – COVID 19 – **Iniciativa “Mediadores Voluntários em Ação”**. 2020. Disponível em https://dgpj.justica.gov.pt/Portals/31/Noticias/Comunicado_MediadoresAcao.pdf. [Consult. em 29-04-2022].

CENTRO DE ARBITRAGEM DA UNIVERSIDADE AUTÓNOMA DE LISBOA – CAUAL. **Quem somos** [Em linha]. Disponível em <https://arbitragem.autonoma.pt/quem-somos/>. [Consult. em 04-05-2022].

CENTRO DE ARBITRAGEM DA UNIVERSIDADE AUTÓNOMA DE LISBOA – CAUAL. **Regulamento de Mediação** [Em linha]. Disponível em <https://arbitragem.autonoma.pt/regulamento-de-mediacao/>. [Consult. em 06-05-2022].

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA – CACCL [Em linha]. Disponível em <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/centro.php>. [Consult. em 04-05-2022].

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA – CACCL. **Formulário de Reclamação** [Em linha]. Disponível em http://www.centroarbitragemlisboa.pt/form_reclamacao.php. [Consult. em 04-05-2022].

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA – CACCL. **Gestão. Relatório de Execução de 2020** [Em linha]. Lisboa, 15-06-2021. Disponível em <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/files/apresentacao/relatorio2020.pdf>. [Consult. em 04-05-2022].

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA – CACCL. **Regulamento Harmonizado [para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo]** [Em linha]. Disponível em <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/files/Regulamento.pdf>. [Consult. em 04-05-2022].

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS – **Livro Verde sobre os modos alternativos de resolução de litígios em matéria civil e comercial**. 19-04-2002. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52002DC0196&from=ES>. [Consult. em 28-10-2021].

COMISSÃO DAS COMUNIDADES EUROPEIAS – **Recomendação da Comissão de 30 de março de 1998** (98/257/CE). Jornal Oficial das Comunidades Europeias. n.º 115, p. 31-34, 14-04-1998. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:31998H0257>. [Consult. em 28-10-2021].

COMISSÃO EUROPEIA – **Consumidores. Entidades de Resolução de Litígios** em Linha [Em linha]. Disponível em <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2&lng=PT>. [Consult. em 04-05-2022].

COMISSÃO EUROPEIA – **Consumidores. Resolução de Litígios** em Linha. Informação sobre o comerciante. Disponível em <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?consumer-question3=N&complaintType=1&event=main.complaints.new>. [Consult. em 04-05-2022].

CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA – **Decisão-Quadro do Conselho, de 15 de março de 2001, relativa ao estatuto da vítima em processo penal**. Jornal Oficial das Comunidades Europeias, n.º 82, 22-03-2001. Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pt/TXT/?uri=CELEX:32001F0220>. [Consult. em 29-04-2022].

CONSELHO DE MINISTROS – **Resolução n.º 41-A/2022**. Diário da República, n.º 78/2022, 1º supl., Série I de 02-04-2022. Disponível em <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/resolucao-conselho-ministros/2022-182356353>. [Consult. em 04-05-2022].

CONSELHO DOS JULGADOS DE PAZ – **Informação ao cidadão** [Em linha]. Disponível em <https://www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt/informacao.asp>. [Consult. em 21-04-2022].

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – **Atuação inovadora do Poder Judiciário durante o período de pandemia. Justiça em números 2021** [Em linha]. p. 12-25. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. [Consult. em 06-03-2022].

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – **Emenda 2, de 8 de março de 2016**. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado202229202109176144f905edf8f.pdf>. [Consult. em 15-05-2022].

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – **Fórum de Mediação e Conciliação**. Enunciado n.º 43. [Em linha]. http://www.adambrasil.com/wp-content/uploads/2016/05/enunciados_fonamec_out2015.pdf. [Consult. em 05-10-2020].

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNL. **Semana Nacional de Conciliação**. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/semana-nacional-de-conciliacao/resultados-semana-conciliacao/>

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – Justiça em números 2021 [Em linha]. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>. [Consult. em 06-03-2022].

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – **Manual de mediação judicial** [Em linha]. 6.^a ed. Brasília: CNJ, 2016. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. [Consult. em 10-05-2022]. ISBN 978-85-7804-053-6.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ – **Mediação Digital** [Em linha]. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>. [Consult. em 15-05-2022].

DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA – DG PJ **Estatísticas da Justiça 2021**. Disponível em: <https://www.portugal.gov.pt/pt/gc23/comunicacao/comunicado?i=estatisticas-da-justica-2021-processos-pendentes-em-minimos-desde-1995>. [Consulta em 5/8/2022].

DIREÇÃO GERAL DE POLÍTICA DE JUSTIÇA – DG PJ – **Perguntas frequentes sobre o Sistema de Mediação Laboral**. Disponível em <https://dgpj.justica.gov.pt/Resolucao-de-Litigios/Mediacao/Sistemas-Publicos-de-Mediacao/Perguntas-frequentes-sobre-o-Sistema-de-Mediacao-Laboral>. [Consult. em 29-04-2022].

DIREÇÃO GERAL DE POLÍTICA DE JUSTIÇA – DG PJ – **Protocolo de Acordo. Mediação Laboral** [Em linha]. Disponível em https://dgpj.justica.gov.pt/Portals/31/GRAL_Media%E7%E3o/Protocolo_Mediacao_Laboral.pdf. [Consult. em 29-04-2022].

DIREÇÃO GERAL DE POLÍTICA DE JUSTIÇA – DG PJ – **Sistema de Mediação Penal**. Disponível em <https://dgpj.justica.gov.pt/Resolucao-de-Litigios/Mediacao/Sistemas-Publicos-de-Mediacao/Sistema-de-Mediacao-Penal>. [Consult. em 29-04-2022].

DIREÇÃO GERAL DE POLÍTICA DE JUSTIÇA – DG PJ – **Sistema de Mediação Familiar** [Em linha]. Disponível em <https://dgpj.justica.gov.pt/Resolucao-de-Litigios/Mediacao/Sistemas-Publicos-de-Mediacao/Sistema-de-Mediacao-Familiar>. [Consult. em 21-04-2022].

DIREÇÃO GERAL DE POLÍTICA DE JUSTIÇA – DG PJ – **Sistema de Mediação Laboral. Entidades aderentes ao SML** [Em linha]. Disponível em https://dgpj.justica.gov.pt/Portals/31/GRAL_Media%E7%E3o/Entidades_aderentes_SML.pdf. [Consult. em 05-05-2022].

DIREÇÃO GERAL DE POLÍTICA DE JUSTIÇA – DG PJ – **Sistema de Mediação Laboral** [Em linha]. Disponível em <https://dgpj.justica.gov.pt/Resolucao-de->

Litigios/Mediacao/Sistemas-Publicos-de-Mediacao/Sistema-de-Mediacao-Laboral. [Consult. em 29-04-2022].

FEDERAL MEDIATION & CONCILITATION SERVICE [Em linha] – Disponível em <https://www.fmcs.gov/aboutus/our-history/>. [Várias consultas].

GABINETE PARA A RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS – **GRAL – Sistema de Mediação Familiar** [Em linha]. Criação de Pedido. Disponível em <http://smf.mj.pt/>. [Consult. em 21-04-2022].

IMF STAFF – Globalization: Threat or Opportunity? [Em linha]. April 12, 2000 (Corrected January 2002). Disponível em <https://www.imf.org/external/np/exr/ib/2000/041200to.htm>. [Consult. em 30-12-2021].

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – **IBGE – Dados do PIB** [Em linha]. 2020. Disponível em <https://www.ibge.gov.br/indicadores>. [Consult. em 15-09-2020].

INTERNATIONAL COUNCIL FOR ONLINE DISPUTE RESOLUTION – **ICODR – Video Mediation Guidelines** [Em linha]. Disponível em <https://icodr.org/guides/videomed.pdf>. [Consult. em 15-05-2022].

JUSTIÇA Mais Próxima – **Julgado de paz online** [Em linha]. Disponível em <https://justicamaisproxima.justica.gov.pt/medida/julgado-de-paz-online/>. [Consult. em 21-04-2022].

JUSTIÇA Mais Próxima – **Sobre o plano** [Em linha]. Disponível em <https://justicamaisproxima.justica.gov.pt/sobre-o-plano/>. [Consult. em 21-04-2022].

JUSTIÇA.GOV.PT – COVID-19: **Medidas adotadas na justiça**. Disponível em <https://justica.gov.pt/COVID-19-Medidas-adotadas-na-Justica#MeiosdeResolucaoAlternativadeLitigiosDGPIJ>. [Consult. em 29-04-2022].

RELATÓRIO DA COMISSÃO EUROPEIA PARA A EFICIÊNCIA DA JUSTIÇA (CEPEJ) do Conselho da Europa. Acesso em 15.08.2022. Disponível em: <https://www.coe.int/en/web/cepej/cepej-stat>

PLATAFORMA DE MEDIAÇÃO ONLINE – MOL [Em linha]. **Resolução 358 do CNJ: o que muda nos tribunais?** 02-08-2021. Disponível em <https://www.mediacaonline.com/blog/resolucao-358-do-cnj-o-que-muda-nos-tribunais/>. [Consult. em 17-04-2022].

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO – **Estatísticas e Produtividade dos CEJUSCS – 2020** [Em linha]. Disponível em <http://www.tjes.jus.br/estatisticas-de-produtividade-dos-cejuscs-2020/>. [Consult. em 09-05-2022].

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Estatística de Atuação dos Cejuscs.** Acesso em: 15.08.2022. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/EstatisticaAtuacaoCEJUSCs-2012a2021.pdf?d=1660922843484>

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Conciliação e Mediação. Plataformas Digitais Privadas.** acesso em: 15.08.2022. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Conciliacao/Nucleo/PlataformasDigitaisPrivadas>

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Estatística de Atuação das Plataformas Digitais.** Acesso em: 15.08.2022. Disponível em https://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/EstatisticaPlataformasDigitais_2021.pdf?d=1660922895263

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO – **TRF3 cria plataforma de conciliação para solucionar casos relacionados à Covid-19** [Em linha]. 05-05-2020. Disponível em <https://web.trf3.jus.br/noticias/Noticiar/ExibirNoticia/394590-trf3-cria-plataforma-de-conciliacao-para-solucionar#:~:text=O%20Tribunal%20Regional%20Federal%20da,sa%C3%BAde%20p%C3%ABlica%20da%20Covid%2D19.> [Consult. em 10-05-2020].

YOUR EUROPE – **Procedimentos extrajudiciais para consumidores** [Em linha]. Disponível em https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index_pt.htm. [Consult. em 04-05-2022].

YOUR EUROPE – **Resolução de litígios em matéria de consumo** [Em linha]. Disponível em https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/index_pt.htm. [Consult. em 04-05-2022].

YOUR EUROPE – **Resolução informal de litígios para os consumidores** [Em linha]. Disponível em https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/informal-dispute-resolution/index_pt.htm. [Consult. em 04-05-2022].