

Artigos originais

Mediação como método de resolução dos conflitos envolvendo os direitos da personalidade do consumidor

Mediation as a method for resolving conflicts involving the rights of the consumer's personality

  Alexandre Herrera de Oliveira¹

  Oscar Ivan Prux²

Resumo: O presente artigo tem como objetivo abordar situações em que esteja em jogo a violação dos direitos da personalidade do consumidor (vulnerável ou hipossuficiente) e a solução de eventuais conflitos surgidos em relações de consumo malsucedidas. Em pauta, a questão da morosidade do Judiciário e a possibilidade de adoção do sistema multiportas, objetivando a possibilidade judicial ou extrajudicial de resolver as lides por autocomposição, em especial, dando destaque para a mediação. O tema envolve a Resolução nº 125 do CNJ, a Lei nº 13.140/2015 e o Código de Processo Civil de 2015. A problemática envolvida versa essencialmente sobre a possibilidade de adoção da mediação em casos envolvendo os direitos da personalidade do consumidor, consideradas suas características (ex.: a questão dos limites da indisponibilidade). O método empregado para o desenvolvimento é o hipotético dedutivo, por

1 Doutorando em Direito, Mestre em Ciências Jurídicas (UNICESUMAR), Pós Graduado em Direito Constitucional (Afirmativo) Graduação em DIREITO pela Faculdade de Direito de Tangará da Serra (2010). Atualmente é procurador legislativo - procuradoria legislativa da câmara municipal de castanheira e advogado - ADVOCACIA HERRERA & OLIVEIRA. Tem experiência na área de direito Administrativo e do Consumidor. E-mail: alexandre_advogado@hotmail.com

2 Pós Doutor pela FDUL - Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa. Doutorado em Direito das Relações Sociais pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2001). Mestrado em Direito das Relações Sociais pela Universidade Estadual de Londrina (1995). Com licenciatura em pedagogia (2017) pela FACIBRA. Graduação em Direito pela Universidade Estadual de Londrina (1976). Graduado em Ciências Econômicas pela Fundação Faculdade Estadual de Ciências Econômicas de Apucarana (1988). Especialização em Teoria Econômica. Membro e Titular Fundador do Centro de Letras Artes e Ciências do Vale do Ivaí. Atualmente é professor do curso de mestrado em Ciências Jurídicas da UniCesumar. Foi professor convidado na Escola da Magistratura do Paraná - EMAP. Tem experiência na área de Direito, atuando principalmente nos seguintes temas: direito do consumidor; direito da concorrência, direito civil, direito empresarial e direitos da personalidade. E-mail: prux@uol.com.br

meio de pesquisa e revisão bibliográfica de legislação, artigos científicos e jurisprudência.

Palavras-chave: direito do consumidor; métodos adequados de solução das lides; autocomposição; direitos da personalidade; mediação.

Abstract: This article aims to analyze situations in which there is a violation of the consumer's personality rights, in view of their flagrant inequality vis-à-vis the supplier. On the schedule is the slowness of the Judiciary and the possibility of adopting mediation to settle conflicts. With CNJ Resolution 125 and the entry into force of Law 13,140 in 2015, a multi-port system emerged with the court or out of court possibility of resolving disputes, highlighting mediation. The problem involved and discussed is the real possibility of adopting mediation, in cases involving consumer personality rights, considering their characteristics (e.g., the question of the limits of unavailability). The method used for the development is the hypothetical deductive, through research and bibliographic review of legislation, scientific articles and jurisprudence.

Keywords: consumer law; appropriate methods of solving disputes; self-composition; personality rights; mediation.

Submetido em: 09 de maio de 2021

Aceito em: 26 de maio de 2023

1 Introdução

A sociedade vive em um movimento pulsante, que não se dissocia das relações de consumo. A produção em larga escala e o fornecimento de massa fizeram ingressar, na realidade contemporânea, um notável aumento no número de situações conflituosas devido a lesões aos direitos dos consumidores. Não se trata apenas de atingir o patrimônio (do consumidor *standard* ou equiparado), mas também de situações que envolvem direitos da personalidade dos destinatários finais dos produtos e serviços, em especial, a vida, a saúde, a imagem, a honra, a dignidade, dentre outros.

Reconhecidamente, considerado o partícipe das relações de consumo, o consumidor é parte vulnerável, normalmente possuindo desvantagens no tocante, principalmente, aos conhecimentos técnicos, informacionais e jurídicos. E, nas situações de relações malsucedidas, esse destinatário final do produto ou serviço, quando por formas extrajudiciais não consegue ter seu pleito legítimo atendido pelo fornecedor, necessita buscar guarida no Poder Judiciário para resolver o litígio.

O problema é que o Judiciário, com sua atual estrutura, torna o processo moroso, com eficácia comprometida, o que tende a gerar insatisfação e, como consequência, um alto número de recursos das decisões judiciais. Dessa forma, a heterocomposição proposta pelo Judiciário através da sentença de mérito, muitas vezes não viabiliza um ambiente propício para a resolução das controvérsias em todas as suas dimensões. Os números encontrados nas estatísticas do CNJ sobre a duração dos processos (descritos neste trabalho, mais à frente) refletem a falta de rapidez para dar vazão ao quantitativo imenso de processos ajuizados.

Com a entrada em vigor das normas que serão abordadas ao longo do texto, (em especial, a Res. nº 125/2010, a Lei nº 13.140/2015 e o Código de Processo Civil de 2015), denota-se que os

métodos autocompositivos para a resolução das lides abriram novos horizontes. Houve uma valorização para esses modelos de pacificação de conflitos, forma de contribuir para otimização da prestação jurisdicional, bem como, influir positivamente na sensação de justiça sentida pelos consumidores. Assim, neste trabalho, confere-se destaque maior para a mediação como instrumento direcionado a resolução de conflitos mediante técnicas adequadas, com o diálogo e a construção do acordo pelas próprias partes auxiliadas por um terceiro (mediador), o que se constitui motivação capital para induzir ao cumprimento do avençado e real pacificação da lide processual e da lide sociológica.

Um detalhe fundamental é que na mediação deve emergir o diálogo entre as partes envolvidas, estabelecendo pontos de consenso sem que, necessariamente (como requisito), qualquer das partes tenha que abrir mão de seus direitos, mas que juntas consigam construir uma solução satisfatória para ambas.

Desde logo adverte-se que os métodos autocompositivos exigem que os direitos sejam disponíveis ou quando indisponíveis sejam passíveis de negociação, de modo que não há possibilidade de sua utilização em todos os casos de direitos violados. Apesar dessa limitação, merecem ser observadas as vantagens desses métodos, tais como a celeridade, a volta do diálogo entre as partes, a solução da lide processual (quando o problema já é objeto de processo) e a pacificação da lide sociológica, vantagens estas que repercutem favoravelmente para os jurisdicionados e para a sociedade.

Consigna-se que este trabalho também refere aos aspectos teóricos, aplicados em casos práticos envolvendo direitos da personalidade em problemas nas relações de consumo; tudo com a utilização do método hipotético-dedutivo, a partir de pesquisa bibliográfica sobre a temática em apreço, trazendo dados estatísticos do Conselho Nacional de Justiça e julgados para

parametrizar a possibilidade de utilização dessas formas mais adequadas de resolução dos conflitos.

2 Da razoável duração do processo e a insustentabilidade diante da quantidade de ações judiciais

A massificação do fornecimento e consumo, inclusive como forma de inclusão, convivência e participação dentro da comunidade, nem sempre se refletiu em bens de melhor qualidade. E isso não apenas por falhas pontuais, mas porque a obsolescência programada é uma realidade notoriamente reconhecida no mercado que impele para o consumo e para o consumismo.

A sociedade contemporânea apresenta instabilidade e insaciabilidade em razão da confusão entre necessidade e desejo de consumo, o que leva à perda da atração pelo bem cobiçado (o prazer se dissipa com fluidez), de modo que o antigo troféu vira lixo antes mesmo do desfrutar do novo objeto, sendo substituído por outra meta de aquisição, em um círculo vicioso de compra e descarte (Bauman, 2008, p. 45). Em verdade, há uma permanente insatisfação de muitos consumidores, na qual cada objeto ainda com pouco uso, logo dá lugar a outro recém-lançado, com a introdução daquele que é propagado como mais avançado, mais inovador e revolucionário que chega às prateleiras, inaugurando a necessidade (real ou artificialmente criada) de ter sempre a novidade, tudo na utopia de ser alcançada uma pretensa felicidade.

Naturalmente, nem todas as relações de consumo apresentam problemas, mas o incremento na quantidade desses negócios jurídicos tem repercutido no aumento de situações nas quais surgem lesões aos direitos de consumidores, seja por vício, seja por defeito nos produtos e serviços. E essas situações têm refletivo na elevação do número de ações que tramitam no Poder Judiciário, gerando um abarrotamento de trabalho que tem inviabilizado o tratamento adequado para tantos processos, inclusive no tocante a morosidade que representa ineficiência na tutela jurisdicional.

A problemática é tão grave que o relatório do Conselho Nacional de Justiça do ano de 2020, tendo como base dados do ano de 2019, aponta que, ao final daquele ano, o total de processos em tramitação era de 77,1 milhões (mais 30,2 milhões de processos novos ingressados no Judiciário), mesmo tendo sido emitidas cerca de 32 milhões de sentenças (Brasil, 2020, p. 93-94). Os números são reveladores no sentido de que, assim, na conjuntura atual, não há possibilidade de se ter uma prestação jurisdicional adequada para a resolução dessa quantidade de demandas.

Fato é que o tempo médio para uma ação ter sua resolução pelo Judiciário é de 5 anos e 2 meses (Brasil, 2020, p. 187). Como previsão, os processos iniciados no ano de 2021, terão, em tese, seu findar em 2026, o que por certo demonstra realmente que tal demora não é compatível com o tempestivo acesso a uma ordem jurídica justa. Note-se que, no Brasil, tem-se 18.091 (dezoito mil e noventa e um) Magistrados (Brasil, 2020, p. 86), de modo que, em conta simples, se distribuídos equitativamente todos os processos julgados pela quantidade de juízes, cada um teria uma produção de 1.768,83 processos julgados no ano de 2019, ou seja, um total médio de 6,93 processos por dia útil, algo difícil de se concretizar.

Observa-se que, com uma quantidade dessa monta, um juiz não poderia ler atentamente todo o processo, observar cuidadosamente as provas e julgar de forma a distribuir a justiça satisfatoriamente; tudo considerando seus deveres com audiências, despachos, atendimento aos advogados e outras funções.

E, nesse contexto, necessário se faz observar que, no ano de 2019, 6.5 milhões de processos estavam relacionados a problemas acontecidos em relações de consumo, conforme gráfico do CNJ apresentado.

Figura 1 - Conselho Nacional de Justiça - Painéis - Percentual de Demandas por ramo do Direito



Fonte: BRASIL, 2020.

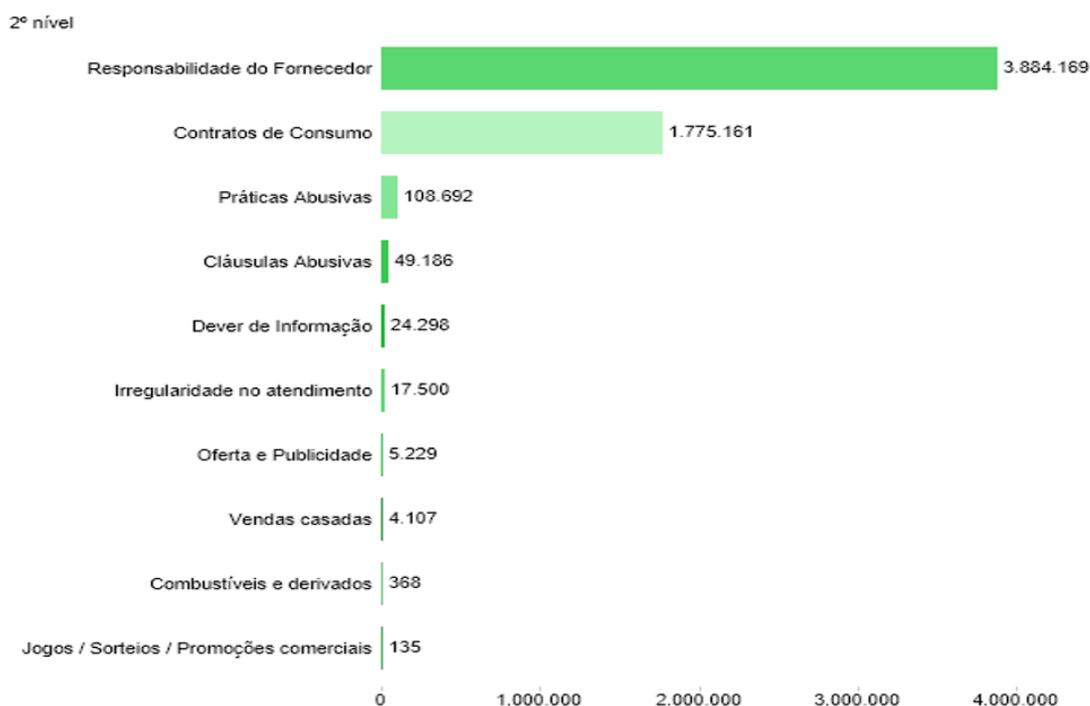
Esses números indicam a existência de um elevado número de processos que, conforme iniciativa de quem os dirige, poderiam ser tratados de forma mais adequada, adotando-se meios alternativos para resolução das demandas.

Além de propiciar a oportunidade de uma solução consensual, por intermédio dos referidos métodos, esse procedimento evitaria efeitos como o inconformismo das partes, praticamente eliminando uma enorme quantidade de recursos. A solução construída em conjunto normalmente não gera descontentamentos (recursos) sequer próximos dos aqui apresentados no gráfico, os quais revelam um enorme índice de insatisfação com relação a julgamentos de Primeira Instância.

É necessário destacar que grande número de processos - quase 4 milhões de ações - são demandas relativas às responsabilidades dos fornecedores, e 1.7 milhões são relativas a contratos de consumo, assim separados pelo Conselho Nacional de Justiça. Por

evidente, nessa conjuntura, constata-se uma enormidade de casos de violação direitos da personalidade de consumidores, como pode ser observado.

Figura 2 - Quantidade de processos novos - classificados por assunto - 2019

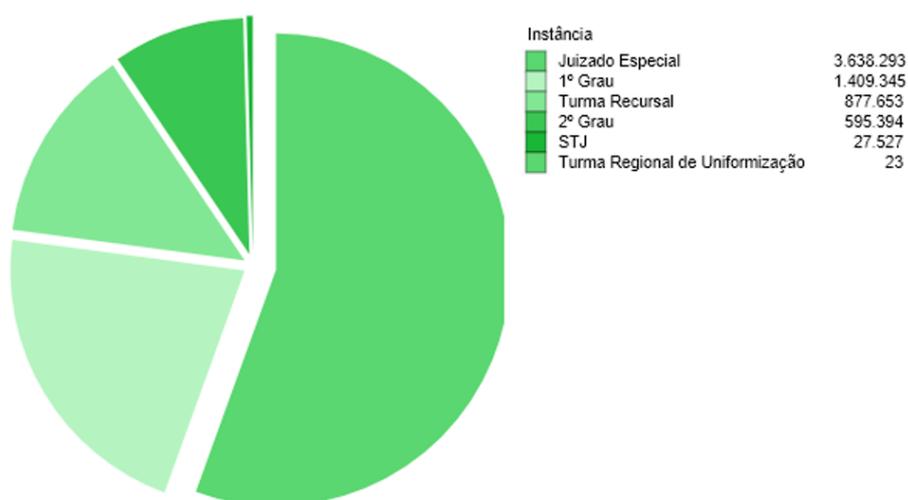


Fonte: BRASIL, 2020.

Este gráfico, que se refere ao ano de 2019, demonstra a quantidade de processos novos, classificados por assunto. Nesse rol, fica explícita a demonstração de que direitos da personalidade estão sendo discutidos nas situações em que a responsabilidade do fornecedor relaciona-se com os artigos 12 e 14 do Código de Defesa do Consumidor, o qual dispõe sobre os defeitos dos produtos que afetam a saúde ou segurança do consumidor. Note-se que não são judicializados tão somente pleitos envolvendo aspectos pecuniários, mas também descumprimentos contratuais dos fornecedores quanto a questões ligadas à integridade física, saúde, vida, e mesmo a dignidade do consumidor.

De outro norte, observa-se que a maioria das lides de consumo tramita nos Juizados Especiais – adequados para demandas de menor complexidade e nos quais não há custas -, que conforme dados detêm 3,6 milhões das ações, enquanto nas Varas Cíveis ou especializadas se registra a existência de 1,4 milhões de processos do mesmo tipo. Isso demonstra que as partes envolvidas pretendem uma solução mais rápida e com menos gastos, porém o elevado número de ações nos Juizados Especiais está implicando em demora não compatível com o direito do jurisdicionado em relação à razoável duração do processo.

Figura 3 - Quantitativo de demandas por grau de jurisdição



Fonte: BRASIL, 2020.

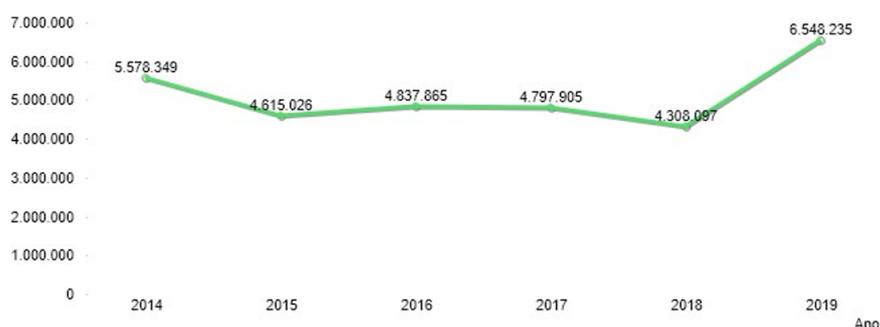
Os gráficos demonstram elevada quantidade de processos dessa natureza, mas é importante ressaltar que a judicialização não advém primordialmente do fato de, atualmente, as pessoas serem caracterizadamente conflituosas. Na área do consumo, as empresas fornecem a “matéria-prima” para os conflitos, na medida em que há situações nas quais a qualidade dos produtos e serviços fica aquém da legítima expectativa do consumidor e os SACs e as ouvidorias dessas pessoas jurídicas não funcionam a contento, o que é agravado quando de atendimento precário devido a efeitos da pandemia.

Naturalmente, existe a possibilidade de o consumidor reclamar e buscar conciliação por plataformas, como o Consumidor.gov (para empresas cadastradas³) ou o ReclameAqui, as quais por sua forma assíncrona de contato (consumidor envia a reclamação e a empresa posteriormente responde) acabam não alcançando uma solução, e, então, só resta como alternativa o caminho Judiciário para resolver o problema.

E há empresas, litigantes habituais que, por cálculos matemáticos, tacitamente demonstram que a judicialização pode lhes interessar como forma de diminuir custos, já que nem todos os consumidores reclamam; e ainda existe a expectativa de se ganhar tempo auferindo lucros e depois advir uma declaração judicial de que a lesão ao consumidor se tratou de um “mero aborrecimento”, ou seja, não se constituiu em dano material ou moral (desvio produtivo).

Nesse diapasão, os números apontam que em 2018 registraram-se 4.3 milhões de ações desse tipo e o crescimento em 2019 foi de 2.2 milhões, chegando ao total de 6.5 milhões de processos.

Figura 4 - Percentual de ações de consumo no Judiciário em 2019



Fonte: CNJ, 2020.

³ E é objeto de polêmica por parte dos fornecedores, a aplicação da Portaria nº 12/2021, da Secretaria Nacional do Consumidor, determinando o cadastramento compulsório das duzentas empresas mais demandadas no país, assim como, daquelas que atuam em determinados setores sensíveis em razão da abrangência e/ou da enorme quantidade de relações de consumo que praticam. Todavia, por evidente, nem todos os fornecedores presentes no mercado acabarão cadastrados na referida plataforma.

A simples análise desses números que se demonstram perversos em desfavor dos consumidores em busca por justiça sinaliza que estes correm o risco de obter somente um julgamento mecanizado dessas demandas (com utilização dissimulada de sentenças padrão em casos assemelhados), sem que as decisões contenham uma individualização e humanização necessária para definir a quem o direito deve proteger.

Essas estatísticas realmente refletem prestação jurisdicional insatisfatória, representam um dos elementos que fazem com que a mediação mereça ser valorizada. Vinícius Ribeiro Cazelli e Ricardo Rage Ferro, indicam vários motivos pelos quais a prestação judicial não é melhor alternativa para resolução dos conflitos:

Múltiplos são os fatores apontados que corroboram esta situação, entre eles: alto grau de litigiosidade, pouco uso de mecanismos de solução de litígios de massa, insuficiência numérica e baixa produtividade de servidores, isenção quase que absoluta de custas em juizados especiais com raríssimos casos reconhecidos como litigância de má-fé, ausência de efetiva cultura acadêmica e profissional de composição de litígios (Cazelli; Ferro, 2020, p. 398).

Em verdade, o quantitativo de processos afeta, não só o princípio constitucional da razoável duração do processo, mas também limita o efetivo acesso a uma ordem jurídica justa, o que é direito fundamental encartado no artigo 5º, XXXV e LXXVIII da Constituição Federal. Nesse sentido, relatando que o Poder Judiciário passa por crise de efetividade e eficiência decorrente da quantidade de processos existentes, Pedro Novais Ribeiro faz crítica, relatando que a busca de uma sentença (terceirização da decisão por uma autoridade, o juiz) se constitui em um “fenômeno cultural” que leva a essa situação de elevação numérica dos litígios (Ribeiro, 2019, p. 5).

Para tentar diminuir a sobrecarga do Judiciário, que se dá devido essa tendência à conflitualidade (Marques; Reichelt, 2017, p. 277), o legislador estabeleceu que o juiz, ao receber essas ações,

deve designar audiência de mediação conforme prescrito no artigo 334, do Código de Processo Civil. Vale recordar que no mesmo ano da aprovação do CPC, também surgiu a Lei de Mediação (13.140/2015), o que demonstrou cabalmente a preocupação do legislador (*mens legislatoris*) em haver resolução dos conflitos mediante modalidade mais pacífica, em vez de uma sentença na qual uma das partes ganha e a outra perde a ação, significando um avanço no ordenamento jurídico (Vieira, 2017, p. 243).

Há que desmistificar, no inconsciente coletivo, a ideia de que a sentença é sempre o melhor termo para solução da lide. Constatam-se inúmeros benefícios em outros métodos adequados para resolução de controvérsias - destacando-se a mediação -, posto que, integrados com técnicas voltadas a viabilizar que seja alcançada uma solução justa para as partes com mais rapidez e melhores resultados, em especial apta para satisfazer aos legítimos direitos dos consumidores.

3 A mediação dentro do processo judicial

A mediação pode ocorrer tanto dentro do processo judicial quanto de forma extrajudicial em centros especializados em mediação, ou mesmo em situações envolvendo simplesmente mediadores nomeados pelas partes, sem que haja processo para discussão do litígio.

No processo judicial, a mediação se embasa principalmente no artigo 3º, § 2º, do Código de Processo Civil, que prescreve para o Estado, bem como para juízes, advogados, defensores públicos, membros do Ministério Público, promover a pacificação das demandas com utilização de métodos de solução consensual. Inclusive, o art. 165 do Código de Processo Civil prevê a criação de Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos. Vale rememorar que, anos antes, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Resolução nº 125/2010, já vinha estimulando esse tipo de procedimento, sendo que a Resolução nº 326, de 2020, estabeleceu prazo para a criação dos Núcleos Permanentes

de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, asseverando que, antes de emitir sentença, o juiz deve oportunizar as partes de estabelecer outros mecanismos pacíficos de solução das controvérsias.

Importante é destacar que o artigo 334 do Código de Processo Civil assevera que, ao receber a inicial, o juiz deve designar audiência de mediação, sendo que o artigo 335, I, estabelece esse ato como termo inicial da contagem de prazo para a contestação. A referida audiência só não ocorrerá se ambas as partes manifestarem que não pretendem realizar o ato. Mas é importante referir que a mediação poderá ocorrer a qualquer momento do processo, conforme determina o artigo 139, V, do mesmo diploma legal.

Assim, quando a ação é encaminhada para a resolução por algum dos métodos autocompositivos, em caso de acordo, uma vez cumpridos os princípios norteadores da mediação e respeitada a ordem pública, ficará a cargo do juiz tão somente a homologação da solução construída pelas partes. Surge, então, uma solução imediata da lide, com a retomada do diálogo facilitada pelo mediador, diálogo esse que transforma o consumidor em cidadão independente e capaz de ajudar a resolver o problema. O resultado possui conteúdo positivo e não negativo de direitos (Henchel, 2020, p. 16). Com o consenso na tomada da decisão pelo consumidor e fornecedor, o juiz não necessita negar nada para qualquer das partes, sendo construída, assim, a solução em que nenhuma delas necessariamente precisa renunciar aos seus direitos (e até interesses).

A mediação judicial não tem o condão de fazer com que os números do Judiciário deixem de existir, já que o processo estará tramitando, e, por isso, Klever Paulo Leal Filho emite crítica relativa ao sistema proposto, senão vejamos:

[...] o Judiciário está trazendo para si mais uma incumbência, no sentido de centralizar também a gestão desse método, reforçando a ideia já bastante arraigada de que apenas o Estado, no caso o Estado-juiz, está legitimado

para administrar os conflitos de interesses, quando, ao menos em tese, até mesmo pela experiência de outros países, outras instituições poderiam dar conta dessa tarefa, a depender da natureza e intensidade do conflitos [...] (Filpo, 2016, p. 802).

Para essas situações, imperioso é ressaltar que mesmo se o ingresso de ações não diminuir, a celeridade obtida em casos nos quais a mediação é utilizada tem potencial de fazer com que o número de processos findos aumente. E mais, quando a mediação alcança sucesso, normalmente as partes demandantes (consumidor e fornecedor) saem satisfeitas, já que o referido método pressupõe que estas, tanto quanto possível, não tenham que abrir mão de seus direitos, o que tende a diminuir atritos no relacionamento, inclusive futuro. Não menos importante, é observar que com a utilização da mediação que obtenha essa pacificação, o cumprimento do avençado tende a ocorrer de forma mais tranquila, evitando recurso(s) que acabam abarrotando o Segundo Grau de jurisdição, sempre com custos e morosidade (Fussi; Freitas, 2020, p. 252).

Na mediação judicial, o juiz encaminha o processo ao mediador que atua no Tribunal ou Vara, que tal não é definido pelas partes. O mediador utilizará de técnicas de escuta ativa, observação de sinais não verbais, escolha de linguagem adequada para facilitar o diálogo e até estratégias psicológicas para entender os sentimentos, atitudes, emoções vividas com relação ao conflito (de antes e de durante a lide), tudo buscando um tratamento humanizado. Pela visão panorâmica da lide - não só do ponto de vista jurídico, mas também sob aspectos emocionais que envolvem as partes -, o mediador deve procurar a base do problema para posteriormente auxiliar na busca pela construção de um acordo que proporcione estado mental de bem-estar para os envolvidos (Brito; Silva, 2020, P. 73421). O destaque da utilização de vieses psicológicos dentro do processo de mediação não deve ocorrer só dentro do Judiciário, mas sempre que esse método for utilizado.

Quando estão em jogo direitos da personalidade do consumidor, o debate vai além do reconhecimento do direito e alcança a questão do dano sofrido, principalmente quando da ocorrência do defeito do produto que faz com que a incolumidade físico-psíquica do consumidor reste afetada. Nesse sentido, a mediação tem potencial para propiciar com que o consumidor que busca a cessação de algum dano ainda em andamento, bem como, uma indenização pelo dano moral sofrido, tenha possibilidade de conseguir pacificamente o seu objetivo. Igualmente, é fundamental que a mediação seja instrumento para, além de ensejar a reparação de danos meramente patrimoniais, em paralelo, evite que se olvide ou desconsidere o atingimento íntimo pela violação de direitos da personalidade do consumidor.

Esses aspectos ressaltam a importância de, mesmo na via judicial, ser utilizada a mediação como método de solução de controvérsias, sem que tal torne socialmente despicienda a prática da mediação extrajudicial pelas denominadas câmaras privadas, ou mesmo por intermédio dos cartórios, cada qual nas formas legalmente permitidas, afinal trata-se de interessante alternativa voltada a concretizar o objetivo de pacificação e solução de conflitos, com justiça reconhecida pelas partes.

4 Mediação extrajudicial

Os princípios norteadores já anteriormente referidos, são apropriados tanto para mediações judiciais quanto para extrajudiciais. Nestas últimas, por força do artigo 9º, da Lei 13.140/2015, o mediador deve ser pessoa capaz, que detenha a confiança das partes e seja habilitado com conhecimentos técnicos para realizar esse tipo de procedimento. Na prática, as câmaras privadas de mediação e conciliação (extrajudiciais) precisam estar cadastradas no Conselho Nacional de Justiça (conforme a res. nº 125/2010) e o mediador precisa ter realizado, com aprovação, o curso de mediação no Tribunal de Justiça ou no Conselho Nacional de Justiça. Nesse contexto, a parte que pretende ver seu problema resolvido pela mediação extrajudicial

deverá enviar convite para dar-se início ao procedimento, expondo data, horário e local da primeira reunião, além do conteúdo a ser dialogado e, em caso de falta de resposta dentro de, no máximo, trinta dias da data do recebimento, será considerado rejeitado o convite, sendo essa inteligência do artigo 21 da Lei de Mediação (Brasil, 2015).

Outro detalhe: na mediação extrajudicial, conforme disposto no artigo 10 do mesmo diploma legal, quando uma das partes for assistida por advogado, a outra deverá também comparecer acompanhada de profissional dessa área (advocacia). Caso não aconteça, o mediador deverá suspender o procedimento para a devida regularização, ou seja, que a parte seja assistida por defensor constituído (Brasil, 2015). Em se tratando de consumidor, tal exigência é de grande valia, já que este, por presunção, é vulnerável (e em certas situações até hipossuficiente) e exposto a ficar em flagrante desvantagem frente ao fornecedor com acompanhamento técnico de advogado.

Outro aspecto que se destaca nas prescrições da Lei de Mediação é a possibilidade de as partes (com a cautela absoluta de haver a concordância do consumidor) criarem cláusula contratual específica para que eventual problema envolvendo a relação de consumo seja tratada de forma a se buscar em primazia a mediação. Nesse sentido, inclusive, a previsão deve atender as peculiaridades do caso e não deixar de prever prazo mínimo e máximo para realização da mediação, assim como o local da mediação, os critérios de escolha do mediador e a penalidade em caso de não comparecimento à reunião.

Observe-se que, nesses casos, diante de ausência de previsão contratual para a data de realização da primeira reunião, o prazo mínimo deverá ser de dez dias e o prazo máximo de três meses, tudo tendo como ponto de partida o recebimento do convite, o qual deverá indicar o local adequado para realização do ato e lista quántupla de mediadores com suas credenciais (sendo que a falta de manifestação quanto a escolha do mediador tacitamente implica em que o primeiro nome da lista seja o acatado). Quanto

à cláusula penal de não comparecimento à reunião/sessão de mediação, a regra é de que a parte que não comparecer no ato, pagará 50% das custas e honorários sucumbenciais quando e se vencer em procedimento judicial ou arbitral posterior, desde que o caso se relacione com o objeto da mediação, tudo conforme previsão do artigo 22, da Lei 13.140/2015 (Brasil, 2015).

Principalmente para os tempos de pandemia, com medidas de isolamento social, um detalhe significativo é a possibilidade de haver mediação *online*, o que pode ser considerado um avanço no tocante a colocar em contato as partes com dificuldades específicas nesse sentido. Como observam Gabriela Soldano Garcez e Simone Alves Cardoso:

A Mediação Online não deve ser vista simplesmente como mais eficiente, mas também como uma forma adequada de resolução de conflitos que imporá uma nova mentalidade, que não envolve apenas novas ferramentas e técnicas, mas diferentes pressupostos, princípios e valores. A comunicação é um elemento em todo processo de resolução de disputas, e novas capacidades para comunicar e gerir o fluxo de informação devem ser incentivadas on-line ou off-line (Garcez; Cardoso, 2020, p. 42).

Vale ressaltar que, em tempos de restrições sanitárias ou de outros tipos de situações excepcionais (exemplo: distância geográfica das partes), revela-se importante a utilização das plataformas digitais (ou justiça *online*) para tentativa de solução dos conflitos, em especial quando qualquer das pessoas, por algum motivo relevante, não puder participar presencialmente dos atos. Essa alternativa é louvável, mas há que se ressaltar, todavia, que os meios digitais possuem limitações importantes, que principiam com as dificuldades para que as partes envolvidas contem com acesso à internet de qualidade, bem como tenham familiaridade com esses meios eletrônicos (vulnerabilidade cibernética, informativa, etc.). E mais, a utilização de meio digital atrapalha a percepção de sinais não verbais, de aspectos psicológicos significativos e de

outros fatores que a barreira da distância talvez não seja capaz de superar (como, por exemplo, limitar ou impedir a presença, junto da parte - em frente ou fora do alcance da câmera - de terceiro alheio a construção de uma solução e que influencie negativamente nesse sentido). Ou seja, no caso concreto, deve-se sobrepesar se diante dessas dificuldades e, principalmente, da vulnerabilidade ou hipervulnerabilidade do consumidor, é realmente adequada a utilização da mediação *online*, em especial, quando envolvidos direitos da personalidade. Acrescente-se, ainda, que essas cautelas devem ser mais rigorosamente respeitadas quando envolvidos idosos ou crianças.

Apenas para consignar: existe a crítica de que a mediação não deveria ser judicial. Se o Judiciário se mostra aquém do esperado em administrar os processos que nele tramitam, não deveria assumir outra atribuição, pois tal não se refletiria em um sistema multiportas, mas sim, em um sistema de porta única subdividida em atribuições, o que por certo não é o pretendido. Há ainda a preocupação em manter a mediação indene da influência da técnica tradicional, pautada em antagonismos, formalidades e rigidez presente na atuação do Judiciário. Ou seja, evitar-se que exista contaminação por atributos insuficientes, se pautando pela técnica informal, flexível, e não adversarial para resolução das controvérsias (Paul, 2019, p. 182- 184).

Fato é que, embora a mediação não se coligue com os aspectos processuais comuns, deve-se, tanto no ambiente extrajudicial quanto nos processos, buscar a pacificação social, sendo a mediação o instrumento para isso. Em realidade, o Judiciário apesar de receber vultosos recursos monetários - sabendo-se que o STF recebeu no ano de 2019, o total de R\$ 749.220.757,00 (STF: 2020.) -, não reflete tal dispêndio em uma prestação jurisdicional célere, fruto de uma eficiente organização. Independentemente de se aquilatar a (in)eficiência na administração dos recursos, fato é que existe uma infinidade de causas que fazem com que a "JUSTIÇA" não seja distribuída de forma equitativa, e, na opinião de

alguns doutrinadores, preocupa-se em dar ao Judiciário mais um tipo de procedimento ou setor para administrar.

Nesse sentido, Carlos Alberto Salles refere ao estatismo paterno do Judiciário:

Dizendo de modo diferente, nessa perspectiva, o Judiciário, além de propiciar o serviço de solução de disputas de forma adjudicada, por meio de sentenças judiciais, passa a fornecer o serviço de facilitação de comunicação entre as partes para atingir uma solução de comum acordo. Há uma ampliação dos serviços prestados, sem que haja a devida preocupação com os recursos necessários para sustentá-la (Salles, 2018, p. 216-217).

O pensamento do citado autor é que o Judiciário já sobrecarregado, não deveria assumir mais um encargo, inclusive por conta de suas limitações. Assim, uma política pública específica deveria incentivar a criação de novos centros para soluções extrajudiciais de conflitos, descentralizando e difundindo a ideia de justiça. Observe-se que a terceira onda de foco do acesso à justiça se dá na esfera privada, incluindo a resolução por métodos adequados. Essa fórmula instituiria a retirada do Judiciário do modelo central de procura pela resolução das lides, com pacificação social e acesso a distribuição justa do direito. Convém, portanto, o aprimoramento da forma de pensar dos litigantes e eventuais outros partícipes do processo, tudo no sentido de incentivar a participação do sistema privado e outros agentes para resolução dos conflitos em via extrajudicial. Uma alternativa criada nesse sentido adveio pelo Provimento 67/2018 do CNJ, que permitiu aos tabelionatos e/ou cartórios, a possibilidade de instalarem centros de mediação e conciliação, devendo os notários fazerem o curso fornecido pelo Conselho Nacional de Justiça e, ainda, obterem a autorização dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec) e da Corregedoria Geral de Justiça (CGJ) de seu Estado-membro (CNJ, 2018). Trata-se de medida importante, considerada a distribuição geográfica (e a

capilaridade) desses estabelecimentos que estão em todos os municípios, chegando aos locais mais distantes e de acesso não convencional, tudo além da credibilidade que desfrutam entre as pessoas (Dias, 2019, p. 931).

Fica destacado, portanto, que a legislação avançou no que concerne ao sistema multiportas como possibilidade de acesso pela via extrajudicial, tanto pelos centros privados de mediação, como pelos tabelionatos ou cartórios, ou até mesmo por forma individual (por um terceiro desde que devidamente qualificado para realizar tais atos). Consigna-se, inclusive, que nesse objetivo de solução pacífica de conflitos, em muito poderia contribuir a implantação de centros de resolução instalados dentro das faculdades e/ou universidades, forma de se disseminar entre os acadêmicos participantes e a comunidade em geral, essa cultura da paz. É de se esperar que, com o decorrer dos anos, bons resultados venham a ser constatados, desde que a utilização da mediação conte com técnica apropriada, como se expõe.

5 Principais modelos de mediação

Para que, construindo um diálogo produtivo, aconteça a mediação de forma a satisfazer os anseios de ambas as partes, pode-se contar com 5 principais métodos, quais sejam: o linear e tradicional de Harvard, o circular narrativo, o transformativo, o interdisciplinar e o integrativo, sendo que todos possuem diretrizes a serem seguidas pelo mediador para resolução dos conflitos (Muszkat, 2008, p. 22). Cada tipo tem seu próprio estilo e forma. Por exemplo: o método linear e tradicional de Harvard tem a seguinte configuração:

- (i) Separar as pessoas dos problemas, [...];
- (ii) Focar em interesses e não em posições, [...];
- (iii) Inventar opções de ganho mútuo: [...];
- (iv) Insistência em critérios objetivos para ponderação das opções criadas: negociar com base apenas na vontade (“é assim porque quero que assim seja”), típico da barganha posicional, é ineficiente e não se

amolda a critérios justos, podendo, assim, comprometer a relação (Tartuce, 2019, p. 6229).

Transparece que, nesse tipo de técnica, o foco para resolução centra-se nos aspectos da problemática envolvida, sendo buscada a construção da solução a partir da identificação da lesão ao direito (sem descuidar dos interesses de ambas as partes), tudo no sentido de convergir para um acordo desenvolvido pelos atores do procedimento.

Já o modelo circular, inicialmente, não tem como meta principal a formação do acordo. Na verdade, neste tipo de procedimento intenta que isso ocorra como consequência da utilização do método, baseado no objetivo de influir no discurso conflituoso para que as partes voltem a se relacionar. Centra-se em que cada um observe o ponto de vista do outro na construção de uma relação amistosa entre as partes, dando atenção principal para a relação interpessoal e não para a problemática inicial (Miklos, 2021, p. 53). Percebe-se que essa técnica se revela mais adequada quando o litígio envolve relações duradouras anteriores ao próprio objeto da lide.

Quanto à mediação transformativa, essa não estabelece regras estanques, tendo as partes liberdade para a construção do rito do diálogo, desde que com a finalidade de fortalecer os atores do processo, tendo o mediador um papel exponencial de utilizar o espelhamento e resumos para situar as partes no contexto geral da problemática (Guilherme, 2016, p. 745). A referida estratégia visa a real transformação do contexto existente na lide, antes voltado à animosidade e, na sequência, passando para práticas construtivas visando bom termo para todas as partes, tudo sem que esteja em jogo somente a problemática inicial, mas incluindo a relação interpessoal.

E a mediação interdisciplinar busca a utilização de uma equipe plural. Essa formatação viabiliza que os conhecimentos da área de cada profissional auxiliem na busca pelo diálogo. Nesse sentido, é importante que o mediador conheça pelo menos algumas noções

de psicologia, o que redundaria em que as ações de mediação, não fiquem a cargo unicamente dos operadores de direito. Cita-se:

A Mediação Interdisciplinar permite uma escuta diferenciada das demandas que chegam ao Judiciário sem o compromisso de um referencial teórico-técnico já pré-estabelecido; [...] A função mediadora implica não só na imparcialidade em relação aos mediandos, mas também em um distanciamento no que diz respeito às profissões de origem que têm os Operadores do Direito e às teorias que fundamentam as ciências da qual derivam suas epistemologias (Groeninga, 2006, p. 61).

Portanto, trata-se de técnica em que o caso específico é atribuído a um mediador que detenha os referidos conhecimentos especializados para trabalhar em equipe, posto que desta forma ficará facilitado o entendimento da(s) controvérsias e a condução dos trabalhos rumo à pacificação.

Por fim, o modelo integrativo que se vale da utilização dos diversos instrumentos e metodologias para se chegar à resolução dos conflitos, devendo o mediador observar, em cada caso concreto, o enquadramento conforme as espécies de técnicas de mediação. Assim, quando necessário e oportuno, pode-se até utilizar mais de um método na condução dos trabalhos (Miklos, 2021, p. 33). O importante é que a mediação seja bem-sucedida, incluindo, se possível, também a pacificação da lide sociológica.

Portanto, não é recomendável fazer-se juízo de valor que destaque unicamente um tipo específico de mediação, em comparação com outro(s) colocado(s) em plano inferior. E sim que, nas questões envolvendo conflitos no mercado de consumo, as diversas técnicas de mediação podem ser utilizadas, escolhendo-se, portanto, a mais adequada, considerado o caso concreto. Ou seja, observando-se o perfil das partes, os interesses envolvidos, as características do conflito e outros aspectos relevantes, utilizar-se da forma mais eficiente para se construir uma solução benéfica para todos os envolvidos.

6 Mediação e direitos da personalidade do consumidor

Na relação de consumo, pode ocorrer situação de lesão à direitos do consumidor em uma de suas esferas: a incolumidade patrimonial (prejuízo financeiro) ou a incolumidade físico-psíquica (saúde e/ou segurança). Essa diferenciação é importante na distinção entre interesses econômicos e direitos da personalidade como a proteção à vida, à saúde e à segurança, que estão incluídos entre os direitos básicos do consumidor (art. 6º, da Lei nº 8.078/90).

Note-se que certos vícios (segundo o art. 18 do CDC, incidentes de consumo por inadequação) podem trazer danos limitados a esfera patrimonial sem implicarem em afetação a algum dos direitos da personalidade. De outro modo, outros podem macular esses direitos, quando, por exemplo, é atingida a honra e a imagem do consumidor. Por exemplo, quando acontece cadastro indevido em banco de dados de mal pagadores. De outro modo, nas situações em que se trata de defeitos nos produtos e serviços, os quais provocam, diretamente ou indiretamente, acidentes de consumo, na totalidade dos casos (art. 12, do Código de Defesa do Consumidor), os direitos da personalidade são afetados e tais bens devem ser retirados do mercado. (Oliveira, 2015, p. 160).

Atente-se que a conexão entre as duas espécies de direitos (o da personalidade e o do consumidor) reside na coincidência de previsão de ampla proteção para ambos, posto que a legislação veda o fornecimento de produtos e serviços defeituosos que causem risco para estes bens jurídicos tutelados (Prux, 2016, p. 1222). Em síntese, esses direitos essenciais ligados à personalidade do consumidor são salvaguardados, sendo que qualquer violação deve redundar em um dever de indenizar por danos materiais e/ou morais (Souza; Werner; Neves, 2018, p. 45), forma de ser reposto o equilíbrio rompido pelo ato danoso.

Corroborando com tal entendimento, Dennis Verbicaro Soares e Luiza Correa Colares Nunes doutrinam:

A proteção do consumidor se dá a partir do reconhecimento de seus direitos humanos, inseparáveis da promoção de sua dignidade, inerente a toda pessoa humana independente de classe econômica, mas também, positivada na Constituição Federal (Art. 1º, III, CF), e no Código do Consumidor (art. 4º, caput), dentro de um rol de princípios, a necessidade de respeito à dignidade do consumidor, além de saúde, segurança, proteção dos interesses econômicos [...] (Soares; Nunes, 2019, p. 521-555).

Quando qualquer direito da personalidade é desrespeitado, uma vez instaurado o conflito, surge a oportunidade para utilização de métodos adequados para sua solução. Nestas oportunidades, uma observação se impõe: devem ser observadas as características inerentes aos direitos da personalidade que estiverem envolvidos, tendo em vista sua indisponibilidade ou irrenunciabilidade. Por serem essenciais, nem mesmo com a vontade do titular, estes podem ser afastados, vez que ninguém pode dispor, por exemplo, da sua integridade física, vida, honra ou nome (Naves; Sá, 2017, p. 33-34). Neste sentido, entretanto, há possibilidade para que essa característica seja relativizada (o direito pode ser indisponível, mas o quantum da indenização pode ser disponível, ou até mesmo haver a possibilidade de adoção de outra solução compatível).

Fernanda Borghetti Cantali refere que:

Também não se pode restringir a esfera da disponibilidade relativa apenas aos atos a título gratuito, com objetivo científico ou altruístico, como o é no caso de doação de órgãos. Exemplos já citado é o do direito imagem ou o direito à voz, os quais podem ser objeto de atos de disposição onerosa, já que a comercialização da imagem ou da voz por artistas ou modelos fotográficos é prática corriqueira e inquestionável (Cantali, 2009, p. 151).

Muito embora o exemplo citado não seja específico de relação de consumo, por analogia pode ser aproveitado para essas situações envolvendo direitos da personalidade. Se aquele tipo de rigor exacerbado precisasse ser respeitado, nenhum direito da personalidade poderia ser objeto de negociação, ou mesmo de algum método alternativo de solução de conflitos, o que não seria construtivo individualmente e socialmente. Então, tem-se que os direitos da personalidade não são indisponíveis de forma absoluta, mas somente para terceiros e para o Estado, de forma que estes não podem restringi-los ou privar a pessoa de exercê-los. A autonomia privada sobre os direitos da personalidade, portanto, é relativizada no que tange à disponibilidade (Zanini, 2011, p. 217). Exemplo se tem quanto à disponibilidade do direito à integridade física nas competições esportivas de MMA (que, frise-se, são objeto de relações de consumo). O mesmo ocorre com a imagem e nome nas publicidades televisivas.

Leonardo Carneiro da Cunha e Trícia Navarro Xavier Cabral, assim lecionam:

Se o direito é “indisponível”, mas é “transacionável”, não é tão “indisponível” assim... a expressão poderia ter sido evitada, mas, como foi utilizada, é preciso esclarecer que a mediação é possível quando se permite a solução consensual, mediante autocomposição entre as partes envolvidas (Cunha; Cabral, 2019, p. 4).

Nesse contexto, se constata que os direitos da personalidade podem ser objeto de transação (o consumidor pode dispor ou negociar).

Observe-se que o Código de Defesa do Consumidor é matéria de ordem pública e de interesse social, no entanto, como Marcelo Negri Soares, Maurício Avila Prazak e Leticia Squaris Camilo Men afirmam, existe a possibilidade de utilização dos métodos consensuais com relação a direitos da personalidade do consumidor, os quais, embora indisponíveis, podem ser objeto da mediação por dois fatos:

A primeira pelo fato de que como a própria terminologia esclarece, o negócio jurídico é processual, a modificação do procedimento pelas partes não interfere no direito material, motivo pelo qual sua disponibilidade ou indisponibilidade não seriam motivo para impedir a transação processual. A segunda se dá em razão da necessidade do controle de validação dos negócios jurídicos processuais pelo juiz [...] (Soares; Prazak; Men, 2020, P. 1389).

É de se concordar com essa afirmativa e acrescentar, tal como o faz Leonardo Estevam de Assis Zanini, que os direitos da personalidade podem ser exercidos com autonomia na esfera privada, vedando-se que terceiros possam restringir o destino que o titular pretenda dar para esses bens, tudo em reconhecimento da incidência da autonomia da vontade (Zanini, 2011, p. 208,216). Nestes casos, a autonomia da vontade não deve sofrer limitações, a exemplo do que se tem em relação ao direito à privacidade em programas televisivos. Nestes, é comum haver a utilização da imagem como forma de marketing, sendo que o participante abre mão temporariamente desse direito para alcançar um objetivo, normalmente pecuniário (Schreiber, 2013, p. 29).

Percebe-se, portanto, que por diversos modos as partes podem dispor sobre seus direitos da personalidade, o que abre espaço para a utilização da mediação, com todas as inúmeras vantagens já mencionadas.

Trata-se, assim, de um método autocompositivo bastante adequado para dirimir demandas consumeristas quando envolvidos direitos da personalidade, seja nos casos em que cabe reparação por dano patrimonial, seja naqueles de indenização por dano moral (ou ambas as formas de reparação).

7 Conclusões

Imperfeições no fornecimento de massa para o mercado de consumo aumentam o risco de litigiosidade. E, em casos de deficiente atendimento ao consumidor, para sanar os problemas

do desrespeito a esses direitos, resta ao lesado (consumidor) buscar as formas já explicitadas neste trabalho, sejam as extrajudiciais, sejam, em última alternativa, a via judicial. Todavia, o Judiciário, com milhões de ações tramitando, apresenta problemas funcionais para dar vazão a toda demanda que lhe chega. Em suma: mostra deficiências em propiciar justiça célere e eficaz para assegurar os direitos do consumidor, principalmente os da personalidade cuja relevância sobressai. Essa conjuntura agrava a vulnerabilidade do consumidor partícipe da relação de consumo e o sistema heterocompositivo de resolução das lides, além do risco da morosidade, ainda é comum gerar questionamentos quanto ao conteúdo das decisões judiciais, provocando recursos que sobrecarregam a Segunda Instância. E, nesse diapasão, direitos sofrem abalos ao não serem salvaguardados tempestivamente.

Para tentar resolver o problema de acesso à uma ordem jurídica justa em tempo adequado (dentro da duração razoável do processo, pois justiça tardia, não é justiça), é importante individualmente e inclusive socialmente, que, como transformação cultural, abandone-se a mentalidade adversarial e se priorizem os métodos de resolução pacífica dos conflitos. Por essas formas, em especial pela mediação, com todas as potenciais vantagens já mencionadas, as partes podem, conjuntamente, construir soluções que sejam mais apropriadas para resolver o problema, tanto encerrando o processo, quanto tendo a chance de acabar com a lide sociológica. Trata-se, portanto, de uma evolução social a ser implementada, tanto extrajudicialmente, como na esfera judicial.

O arcabouço legislativo existente nas normas citadas ao longo do texto, instituem o devido amparo legal para essas iniciativas. Resta assim, que as instituições e as pessoas físicas e jurídicas, valorizarem esses métodos (meios alternativos de solução de conflitos, em especial, a mediação), instrumentos verdadeiramente aptos para propiciar soluções mais rápidas, menos custosas e mais satisfatórias para os envolvidos.

E, afinal, reflita-se: o que a cultura da pacificação pode proporcionar, na verdade, tem o acréscimo desse bem (paz), cujo preço não se consegue aquilatar.

Referências

BAUMAN, Zygmunt. **Vida Para Consumo**: transformação das pessoas em mercadoria. Tradução: Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Painéis. **Justiça em Números**. 2020. Disponível em: https://paineis.cnj.jus.br/QuAJAXZfc/opensoc.htm?document=qvw_l%2FPainelCNJ.qvw&host=QVS%40neodimio03&anonymous=true&sheet=shResumoDespFT. Acesso em: 4 out. 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, [2010]. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado160204202007225f1862fcc81a3.pdf>. Acesso em: 10 out. 2020.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 1 maio 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [1990]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm Acesso em 10/05/2020. Acesso em: 10 maio 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. [Código de Processo Civil]. Brasília, DF: Presidência da República, [2015].

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 10 maio 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, DF: Presidência da República, [2015]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/L13140.htm. Acesso em: 3 jun. 2020.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Relatório de Atividades 2019**. Brasília, DF: STF, [2019]. Disponível em: http://www.stf.jus.br/arquivo/cms/centralDoCidadaoAcessoInformacaoGestaoEstrategica/ane_xo/2020_01_24_13.08_RelatoriodeAtividades2019_completo.pdf. Acesso em: 20 nov. 2020.

BRITO, Maria Fernanda Gonçalves de *et al.* Mediação: A importância da psicologia no meio jurídico. **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 9, p. 73412-73422, 2020. Disponível em: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/17491/14196>. Acesso em: 28 out. 2020.

CANTALI, Fernanda Borghetti. **Direitos da Personalidade: Disponibilidade Relativa, Autonomia Privada e Dignidade Humana**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

CAZELLI, Vinícius Ribeiro; FERRO, Ricardo Rage. Conciliação e mediação obrigatórias para um uso racional da máquina judiciária - experiência na União Europeia e na Colômbia. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, v. 21, n. 2, 2020. Disponível em:

<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.153773FE&lang=pt-br&site=eds-live>. Acesso em: 10 jun. 2020.

CUNHA, Leonardo Carneiro da et al. A abrangência objetiva e subjetiva da mediação. **Revista de Processo**, v. 44, n. 287, p. 531-552, 2019. Disponível em: <https://juslaboris.tst.jus.br/handle/20.500.12178/173531>. Acesso em: 15 out. 2020.

DIAS, Luan. **Métodos adequados de tratamento de conflitos**: a atuação dos cartórios e das câmaras privadas em face do Provimento CNJ 67/2018. [S./]: Edição do Autor, 2019. Ebook.

FILPO, Klever Paulo Leal. **Mediação judicial**. São Paulo: Mauad, 2016. *E-book*.

FUSSI, Carolina; FREITAS, Andréa Barcat Nogueira de. Mediação como instrumento para a justa solução de conflitos. **Revista Processus de Estudos de Gestão, Jurídicos e Financeiros**, v. 11, n. 41, p. 249-262, 2020. Disponível em: <http://periodicos.processus.com.br/index.php/egjf/article/view/277/371>. Acesso em: 29 nov. 2020.

GARCEZ, Gabriela Soldano; CARDOSO, Simone Alves. Mediação online e acesso digital à justiça. *In*: AMORIM, José de Campos; VEIGA, Fábio da Silva; AZEVEDO, Patrícia Anjos. (coord.). **Desafios do Legaltech**. Porto: IBEROJUR, 2020. Disponível em: https://www.academia.edu/44461797/Digital_Constitutionalism_The_Need_For_a_Democratic_Perspective. Acesso em: 13 nov. 2020.

GROENINGA, Giselle Câmara. Do interesse à criança ao melhor interesse da criança contribuições da mediação interdisciplinar. **Revista da Escola da Magistratura do Estado de Rondônia**, p. 54, 2001.

GUILHERME, Luiz Fernando do Vale de Almeida. **Manual dos MESCs: meios extrajudiciais de solução de conflitos**. [S.l.]: Manole, 2016. *Kindle*.

HENCHEN, Adriana Flores. **A importância da mediação e suas perspectivas no Poder Judiciário**. 2020. Artigo Científico (Especialização em Sistema de Justiça: conciliação, mediação e justiça restaurativa) – Unisul Virtual, Palhoça, 2020. Disponível em: <https://www.riuni.unisul.br/bitstream/handle/12345/10615/Artigo%20Cient%3%adfico%20Adriana%20Flores%20Henchen.pdf?sequence=4&isAllowed=y>. Acesso em: 15 out. 2020.

MARQUES, Cláudia Lima; REICHELTL Luis Alberto (coord.). **Diálogo entre o direito do consumidor e o Novo CPC**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

MIKLOS, Jorge; MIKLOS, Sophia. **Mediação de conflitos**. São Paulo: Érica, 2021.

MUSZKAT, M. E. **Guia prático de mediação de conflitos em famílias e organizações**. São Paulo: Summus, 2008.

NAVES, Bruno Torquato de Oliveira; SÁ, Maria de Fátima Freire de. **Direitos da Personalidade**. Belo Horizonte: Arraes Ed., 2017.

OLIVEIRA, James Eduardo. **Código de Defesa do Consumidor: anotado e comentado: doutrina e jurisprudência**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

PAUL, Luciana Neves Gluck. **Mediação Judicial: Modelo de Parceria Público-Privada**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2019.

PRUX, Oscar Ivan. O mandamento constitucional do direito à vida (digna) e sua proteção pelos direitos da personalidade e do consumidor. **Revista Jurídica Luso-Brasileira**, ano 2, n. 2, p. 1195-1231, 2016. Disponível em:

http://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2016/2/2016_02_1195_1231.pdf.
Acesso em: 7 out. 2020.

RIBEIRO, Pedro Novais. Os limites da mediação como método alternativo de resolução de conflitos nas causas envolvendo a Administração Pública. **Direito UNIFACS - Debate Virtual**, v. 230, 2019. Disponível em:

<https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/view/6316/3859>.
Acesso em: 7 out. 2020.

SALLES, Carlos Alberto de. O consenso nos braços do leviatã: os caminhos do judiciário brasileiro na implantação de mecanismos adequados de solução de controvérsias. **Revista Jurídica Luso-Brasileira**, ano 4, n. 3, p. 215-241, 2018. Disponível em: https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2018/3/2018_03_0215_0241.pdf. Acesso em: 5 out.2020.

SCHREIBER, Anderson. **Direitos da Personalidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SOARES, Dennis Verbicaro; NUNES, Luiza Correa Colares. O Fenômeno do Superendividamento do Consumidor no Contexto de Desigualdade Social no Brasil. **Revista Jurídica Cesumar - Mestrado**, v. 19, n. 2, p. 521-555, maio/ago. 2019. Disponível em: <https://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/revjuridica/article/view/7076/3535>. Acesso em: 10 jun. 2020.

SOARES, Marcelo Negri; PRAZAK, Maurício Ávila; MEN, Leticia Squaris Camilo. Negócios jurídicos processuais e sua (in)aplicabilidade nas demandas em que se discutem direitos da personalidade do consumidor no sistema jurídico brasileiro. **Revista Jurídica Luso-Brasileira**, ano 6, n. 3, p. 1373-1392, 2020. Disponível em: https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2020/3/2020_03_1373_1392.pdf. Acesso em: 1 nov. 2020.

SOUZA, Sylvio Capanema de; WERNER, José Guilherme Vasi; NEVES, Thiago Ferreira Cardoso. **Direito do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019. *Kindle*.

VIEIRA, Mariana. **Mediação e conciliação como forma de compor litígios no Novo Código de Processo Civil**. Niterói: Ed. do Autor, 2017.

ZANINI, Leonardo Estevam de Assis. **Direitos da Personalidade**. São Paulo: Saraiva, 2011.