

## MEDIAÇÃO ONLINE: PONTOS E CONTRAPONTO NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Ana Lúcia Simon<sup>1</sup>  
Thaís Assunção Nunes<sup>2</sup>

**RESUMO:** Esta pesquisa está voltada para falar sobre a mediação online, tema alvo de reiteradas discussões na atualidade, haja vista possibilitar o rompimento dos limites geográficos impostos para aqueles que desejam utilizar dessa modalidade de solução de problemas. Mediante isso, o artigo versa sobre a mediação online: pontos e contrapontos na resolução de conflitos, possuindo, assim, como principal objetivo, demonstrar os aspectos positivos e negativos da mediação nessa modalidade. Nesse panorama, utilizou-se de uma abordagem dedutiva, por meio de pesquisa bibliográfica, tendo como autores principais Spengler; Pinho (2018) e Cahali (2018), que se dedicaram a estudar a temática, contribuindo para a construção doutrinária da área; ademais, foram utilizadas diversas legislações, sendo principal a Lei da Mediação nº 13.140/2015. Por fim, averiguou-se que as vantagens do instituto se sobressaem, restando como desvantagem pequenos ajustes que devem ser realizados para sua utilização democrática.

**PALAVRAS-CHAVE:** Mediação online. Resolução de conflitos. Método autocompositivo.

## ONLINE MEDIATION: POINTS AND COUNTERPOINTS IN CONFLICT RESOLUTION

**ABSTRACT:** This research is aimed at talking about online mediation, the target of reiterated discussions today, in view of enabling the breaking of geographical boundaries taxes for those who wish to use this modality of problem solving. Therefore, this article deals with online mediation: points and counterpoints in conflict resolution, thus having as its main objective to demonstrate the aspects positive and negative aspects of mediation in this modality. In this panorama, a deductive approach, through bibliographical research, having as main authors: Spengler; Pinho (2018) and Cahali (2018), who dedicated themselves to studying the theme, contributing for the doctrinal construction of the area; moreover, several legislations were used, being main the Mediation Law No 13,140/2015. Finally, it was found that the advantages of the institute stand out, leaving small adjustments that must be made to its democratic use.

**KEYWORDS:** Online mediation. Conflict resolution. Autocomposition method.

### 1. INTRODUÇÃO

A legislação brasileira tem a mediação como meio de resolução de conflitos autocompositivos. Tal lei encontra-se estabelecida sob nº 13.140/2015, possuindo como

<sup>1</sup>Bacharelada em Direito. E-mail: ana.luciasimon@hotmail.com.

<sup>2</sup>Mestre em Direito Constitucional Econômico. Procuradora do Município de Barra do Garças-MT. Advogada. Professora no curso de Direito do Unicathedral – Centro Universitário. E-mail: thaisassuncao@hotmail.com.

principal condão restabelecer a comunicação entre pessoas que possuem vínculos pessoais ou jurídicos.

Nesse diapasão, o instituto ora mencionado pode ser realizado pelas seguintes vias: presencial ou online. A modalidade online possui previsão no artigo 46 da Lei da Mediação e é uma inovação legal plausível, uma vez que o uso da tecnologia é algo indispensável para a sociedade contemporânea.

O judiciário incorporou o uso da ferramenta tecnológica para a facilitação dos trâmites processuais, como, por exemplo, pode-se mencionar o processo eletrônico, no qual todas as peças processuais encontram-se digitalizadas.

Ademais, não se pode questionar o fato de que as ferramentas tecnológicas tornaram possível a interação entre pessoas, independentemente da distância física ou geográfica. Partindo desse pressuposto, verifica-se que o Judiciário se adequou às inovações trazidas pela tecnologia, tendo esta como ferramenta de trabalho.

Essa ferramenta garante de forma integral o direito ao acesso à justiça, consagrado na Constituição da República de 1988, em seu artigo 5º, incisos XXXIV e XXXV, constituindo um direito fundamental para o ser humano, pois possibilita a garantia do pleno direito à resolução de conflitos e controvérsias.

Importante destacar que o acesso à justiça deve ser aplicado de forma ampla, não se restringindo ao direito de ação junto ao judiciário, mas contemplando outros meios de resolução de problemas.

Nesse sentido, o tema proposto reside na Mediação Online: pontos e contrapontos na resolução de conflitos, a partir do qual buscar-se-á compreender e analisar o seguinte problema: a mediação prevista na Lei 13.140/2015, quando aplicada na modalidade online, prejudica a resolução de conflitos?

Diante da questão, tem-se como principal objetivo demonstrar os aspectos positivos e negativos da mediação na modalidade online, buscando, assim, uma maior compreensão relacionada ao objeto estudado.

No que diz respeito ao processo metodológico, trata-se de uma pesquisa básica, cuja finalidade é ampliar o conhecimento e ajudar no avanço da ciência sobre a mediação online, de modo a compreender se essa modalidade é prejudicial para a resolução dos conflitos.

Diante das questões lançadas neste artigo, a forma de abordagem empregada é a qualitativa, na qual se buscou demonstrar os pontos negativos e positivos da mediação, em sua modalidade online.

Em seguida, quanto ao objetivo do estudo, empregou-se a pesquisa exploratória, por considerá-la a ideal para o desenvolvimento do trabalho, possibilitando a familiaridade com o problema ora proposto.

Quanto ao procedimento, foi fundamental a pesquisa bibliográfica, uma vez que está presente do começo ao fim e desdobrou-se a partir da análise de obras jurídicas que coadjuvaram com a pesquisa, pois tal procedimento foi de suma importância para a formulação da resposta ao problema levantado.

Desse modo, adotou-se como adequado o método de abordagem dedutivo, uma vez que esta pesquisa partiu da análise de uma afirmação geral para descobertas particulares acerca da temática. Ademais, na pesquisa, o método de procedimento comparativo foi aplicado, em razão de que se desejou realizar investigação, análise e comparação sobre aspectos relevantes que circundam a mediação presencial e online.

Este artigo foi desenvolvido tendo utilizado para o embasamento teórico importantes autores, tais quais Spengler, Pinho (2018) e Cahali (2018), que se dedicaram a estudar a temática, contribuindo para a construção doutrinária da área. Ademais, foram utilizadas diversas legislações, sendo a principal delas a Lei da Mediação nº 13.140/2015.

Inicialmente, discutiram-se os aspectos de acesso à justiça, fazendo a sua conceituação e apresentando as suas características. Logo em seguida, abordou-se a mediação, como método autocompositivo de resolução de conflitos, demonstrando o seu conceito, características e finalidade. Além disso, apresentou-se a importância do mediador e os princípios norteadores desse instituto.

Após, foram apresentadas as legislações pertinentes à Mediação Online, abordando algumas plataformas para a realização desse instituto. Por fim, apontaram-se os pontos positivos e negativos ao se utilizar desse método autocompositivo via internet.

Nessa perspectiva, é importante salientar que o avanço da tecnologia mudou o modo como a sociedade se relaciona, principalmente nos dias atuais. Mediante isso, o próprio Poder Judiciário tem se adequado e estimulado os métodos de resoluções de conflitos via online.

À vista disso, percebeu-se que a mediação possibilita o restabelecimento do diálogo e, assim, oportuniza às pessoas tomarem decisões consensuais que, de outro modo, não seriam possíveis, evitando o litígio judicial; além disso, possibilita a resolução da controvérsia de uma forma mais célere. É esse o cenário que justificou a necessidade atual de se verificar se a realização da mediação ofertada de modo online oferece prejuízos à resolução de conflitos.

## **2. ACESSO À JUSTIÇA**

O direito ao acesso à justiça é reconhecido como direito essencial para a garantia da dignidade da pessoa humana, estando, assim, protegido tanto internacionalmente como direito humano, consagrado, por exemplo, na Convenção Americana de Direitos Humanos (Pacto de São José da Costa Rica), em seus artigos 24 e 25, como na Constituição Federal de 1988, no artigo 5, incisos XXXIV e XXXV, como sendo um direito fundamental.

O acesso à justiça foi uma conquista para todos os cidadãos, e, nesse sentido, para Mauro Cappelletti e Bryant Garth, “O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental - o mais básico dos direitos humanos - de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretende garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos” (CAPPELLETTI e GARTH, 1998, p. 12).

Desse modo, verifica-se que o direito de ter o acesso à justiça é garantia constitucional ao cidadão que sofreu lesão, ou ameaça aos seus direitos, podendo, dessa forma, acionar o poder judiciário para a resolução de conflitos e controvérsias sempre que necessário.

Coadunando com o entendimento de Cappelletti e Bryant, Alberto Carneiro Marques conceitua acesso à justiça ao ensinar:

O acesso à justiça, apresenta-se como a mais elementar garantia do processo e da própria jurisdição, porquanto materializa a garantia constitucional de que o cidadão obterá dos poderes constituídos o respeito aos seus direitos e à pronta restauração daqueles que lhe forem violados. (MARQUES, 2007, p. 26-27).

Contudo, na contemporaneidade, o acesso à justiça não se limita ao direito de ação junto ao poder jurisdicional Estatal. Convém ressaltar que a via judicial deve ser um dos meios à disposição do cidadão para resolução de conflitos, de modo pacífico, todavia não deverá ser o único, assim, sua aplicação será ampliada, alcançando o método heterocompositivo, bem como os métodos autocompositivos extrajudiciais, como é o caso da mediação.

Em que pese a Constituição da República de 1988 prever a inafastabilidade judiciária, dar-se-á que não há vedação a outros mecanismos de resolução de conflitos, como, por exemplo, a mediação, a conciliação, a negociação e a arbitragem, considerados meios adequados de tratamento de conflitos.

O que se percebe é justamente o contrário, pois devido ao sobrecarregamento do Poder Judiciário e a não efetivação de uma resposta célere, como determina a lei, o cidadão que possui controvérsia para ser solucionada tem buscado por meios que priorizam a resolução de conflitos de maneira justa e mais rápida.

Mediante isso, o próprio judiciário tem incentivado a utilização de métodos autocompositivos para a resolução das lides, incorporando, assim, essas ferramentas à prestação jurisdicional do Estado, conforme preleciona o doutrinador José Francisco Cahali:

Daí os esforços da Comunidade Jurídica e do próprio Governo em promover uma reforma, através de mudanças normativas e de paradigmas, com o objetivo de dar maior eficiência a prestação jurisdicional do Estado inclusive implantando definitivamente o chamado *Tribunal Multiportas* através da Resolução CNJ 125/2010, e incorporando com o Código de Processo Civil de 2015 a mediação ou conciliação como etapa inicial do processo. (CAHALI, 2018, p. 28).

Essa inovação legislativa, trazida no atual Código de Processo Civil, possibilita que as partes tenham a oportunidade de resolverem o conflito instalado, por meio da cooperação e do diálogo orientado por profissionais com conhecimentos técnicos, como é o caso da arbitragem, ou a capacidade para orientar o diálogo, como o mediador; ambos os institutos se encontram alheios a demandas judiciais propriamente ditas.

Importante destacar que, no estado democrático de direito, o acesso à justiça é determinante para a manutenção da ordem jurídica democrática, e, nesse sentido, os meios adequados de tratamento de conflitos, como é o caso da mediação, são as ferramentas para efetivação desse direito.

### 3. MEDIAÇÃO, CONCEITO E CARACTERÍSTICAS

Precipuamente, cumpre destacar que viver em sociedade é estar constantemente lidando com sentimentos, ações e reações próprias do ser humano. Consequentemente, muitos são os conflitos provenientes desse convívio.

Como afirma o professor José Francisco Cahali: “[...] o conflito existe, e sempre existirá, como inerente ao ser humano. Cabe, então, a análise contemporânea de como superar as divergências da maneira mais apropriada” (CAHALI, 2018, p. 46).

A esse respeito, verifica-se que nem sempre as pessoas conseguem, por meio do diálogo, resolver sozinhas os conflitos; algumas reagem, utilizando da violência para impor sua vontade sobre o outro, todavia, tal conduta é considerada crime pelo Código Penal Brasileiro. Tal comportamento é conhecido por autotutela, que nos primórdios: “[...] representava a definição da questão litigiosa pela imposição da vontade do mais forte” (CAHALI, 2018, p. 45).

Contudo o instituto da autotutela foi substituído pelo poder jurisdicional do Estado, que assumiu o lugar das partes para julgar e dirimir conflitos, no intuito de evitar a violência. Atualmente, o ordenamento jurídico brasileiro comporta diversos meios de resolução de conflitos, que são denominados de heterocompositivos e autocompositivos.

O método heterocompositivo é comumente praticado pelo Poder Judiciário, em que se tem uma ação judicial, outrossim, a arbitragem também é um método heterocompositivo, todavia, realizado em âmbito extrajudicial, em que um terceiro dotado de conhecimento técnico decidirá a questão controvertida, não cabendo a decisão às partes.

No tocante aos meios autocompositivos de resolução, tem-se a conciliação, a negociação e a mediação, sendo esta última o objeto de estudo desta pesquisa. A mediação é indicada para resolução de conflitos entre partes que possuem vínculos anteriormente aos conflitos instalados.

Ocorre que a mediação também poderá ser aplicada em casos cujos vínculos deverão sustentar uma relação posteriormente à resolução do conflito, ou seja, o método da mediação “[...] tem pertinência em situações em que será gerada para as partes, na solução do conflito, uma nova relação com direitos e obrigações recíprocas, é, pois, com uma perspectiva de futura convivência que se espera que seja harmônica” (CAHALI, 2018, p. 49).

Importante não perder de vista o fato de a mediação ser um método autocompositivo extrajudicial. A Lei 13.140/2015, conhecida como Lei da Mediação, a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e o Código de Processo Civil de 2015 trouxeram a mediação como uma fase pré-processual judicial, conforme destaca José Francisco Cahali, vejamos:

[...] iniciativa lançada pela Res. CNJ 125 gerou os melhores frutos, a ponto de, definitivamente, conscientizar juristas e o legislador envolvidos com a reforma do Código de Processo Civil, fazendo com que no Diploma de 2015 a mediação e a conciliação tenham especial destaque, introduzida sistemática pela qual, como regra, estes meios amistosos de solução de conflito passam a representar uma etapa inicial do processo. (CAHALI, 2018, p. 46).

Para melhor compreender o impacto dessa mudança legislativa judicial na busca pela resolução de conflitos por meio da mediação, faz-se necessária sua conceituação. Nesse sentido, a Lei da Mediação oferece uma definição do instituto, conceituando-o logo no artigo 1º, parágrafo único: “[...] considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver solução consensuais para a controvérsia” (BRASIL, 2015).

Extraí-se que a mediação é tida como uma técnica utilizada para resolução de controvérsias, na qual um terceiro imparcial à relação existente entre as partes irá estimular, auxiliar, conduzir e fomentar o diálogo para que elas consigam dialogar sobre o conflito instalado e chegar a uma solução consensual.

Nesse sentido, aduz Carlos Eduardo de Vasconcelos: “[...] a mediação é tida como um método em virtude de estar baseada num complexo interdisciplinar de conhecimentos científicos extraídos especialmente da comunicação, da psicologia, da sociologia [...]” (VASCONCELOS, 2018, p. 59).

Em razão da complexidade que envolve os conflitos humanos, a mediação necessita da aplicação de diferentes métodos provenientes de diversas áreas do conhecimento, daí a importância do mediador.

### 3.1 DO MEDIADOR E PRINCÍPIOS DA MEDIAÇÃO

O mediador possui a responsabilidade de prover entre as partes o estímulo ao diálogo, não podendo impor sugestões e opiniões, devendo utilizar de técnicas capazes de conduzir e impulsionar a melhor comunicação possível entre as partes, para que elas possam, juntas, encontrar um denominador comum com relação ao problema existente.

Questão que merece relevo reside na importância que o mediador exerce na condução da mediação para restabelecimento da comunicação entre as partes, uma vez que a comunicação é o ponto essencial da mediação, conforme explícito no artigo 4º, parágrafo 1º da Lei de Mediação, quando afirma: “[...] o mediador conduzirá o procedimento de comunicação entre as partes, buscando o entendimento e o consenso e facilitando a resolução do conflito” (BRASIL, 2015).

Nessa perspectiva, o mediador possui o dever de observar os princípios basilares para alcançar os objetivos almejados, elencados no artigo 166 do Código de Processo Civil, tais quais: “[...] da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada” (BRASIL, 2015).

Desse modo, ter essa técnica aplicada anteriormente à instauração da ação judicial é um grande ganho para a sociedade, uma vez que a mediação é um mecanismo competente para conseguir a resolução de controvérsia existente entre os mediados, possibilitando a eles uma nova aliança.

Outrossim, para alcançar tal finalidade, essa forma de solução de conflitos é norteadada por princípios especiais que devem ser observados durante todo o processo da mediação. A Lei

nº 13.140/2015, em seu artigo 2º, os prevê, sendo: [...] “Imparcialidade do mediador; Isonomia entre as partes; Oralidade; Informalidade; Autonomia da vontade das partes; Busca do consenso; Confidencialidade; Boa-fé” (BRASIL, 2015).

Nesse sentido, os princípios especiais elencados possuem o intuito de garantir o desenvolvimento da mediação da maneira mais simples possível, embora a resolução do conflito ou controvérsia seja algo ideal e desejado. O foco pretendido está no restabelecimento da comunicação entre as partes, uma vez que cabe a elas a responsabilidade de encontrarem, juntas, a melhor resposta para o problema em questão.

#### 4. MEDIAÇÃO ONLINE

Vale assinalar que a Mediação Online se constituiu como uma forma sofisticada de efetivar o acesso à justiça, utilizando diversas ferramentas tecnológicas disponíveis na atualidade. O avanço trazido pela tecnologia impactou, de forma positiva, tanto a atuação privada quanto a atuação do judiciário, ao extinguir as limitações que a distância geográfica impõe.

Por conseguinte, é relevante apresentar o conceito de mediação online, e quanto a isso, Fabiana Marion Spengler e Humberto Dalla Bernardina de Pinho ensinam: “[...] a mediação pela internet é aquela na qual todos os debates acontecem no espaço cibernético [...]” (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 241).

Partindo da definição trazida pelos autores, percebe-se que a mediação online e a mediação presencial se diferenciam, via de regra, apenas pelo ambiente em que são realizadas; enquanto a presencial deve acontecer no âmbito do judiciário, em uma sala específica do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), a mediação online poderá se desenvolver estando as partes em qualquer lugar do mundo.

Aspecto importante está na fundamentação legal da institucionalização da Mediação Online, cumprindo destacar, em primeiro momento, a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, que está sendo o marco inicial da implementação de métodos adequados de resolução de conflitos no âmbito do judiciário.

A sua criação fez com que políticas fossem elaboradas para que tais métodos sejam ofertados às partes, anteriormente à demanda judicial, propriamente dita, evitando, assim, inúmeros litígios que contribuiriam para a sobrecarga da máquina judiciária.

Tendo como base a Resolução acima mencionada, a Lei n. 13.140/2015 deu abertura à legalização do método de Mediação, cujo texto legal permitiu a utilização da internet para sua

realização. O artigo 46 trata da mediação eletrônica, dispondo que: “[...] a mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo” (BRASIL, 2015).

No mesmo ano da promulgação da Lei da Mediação, o Código de Processo Civil (CPC) foi atualizado, incrementando a possibilidade de a Mediação Online acontecer na esfera judicial. Coadunando e dando forma ao anteriormente determinado na Resolução 125 do CNJ, destaca-se que os documentos supradestacados são basilares e essenciais para utilização desse método.

Dentro do Código de Processo Civil, o artigo que dá vida à Mediação Online é o 334, parágrafo 7º, cujo texto dispõe: “Art. 334. [...] o juiz designará audiência de [...] mediação [...], § 7º A audiência de [...] mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei” (BRASIL, 2015).

Tendo em vista as normas legais acima apresentadas, é de suma importância destacar, em breves linhas, que no ano de 2020, em razão da pandemia causada pela SARS-Cov-2, ficou impedido o contato físico e presencial entre pessoas em todo o país. Mediante isso, o judiciário foi forçado a adaptar-se e fazer uso constante das ferramentas tecnológicas para que as atividades continuassem atendendo às demandas sociais.

Nesse sentido, não resta dúvida de que a Resolução 125 do CNJ foi importante norma para regular e legitimar a prática da utilização dos meios adequados de tratamento de conflitos realizados por via de encontros virtuais. Visando tal objetivo, a Resolução supradestacada passou por alterações no texto legal, por meio da Resolução n. 326/2020.

As alterações do texto da Resolução 125, em seu artigo 6º, são pequenas, todavia, possuem um peso jurídico considerável, à medida que reforça a ideia do legislador.

Nota-se que:

Art. 6º. [...] caberá ao Conselho Nacional de Justiça:  
X – criar Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância para atuação pré-processual de conflitos e, havendo adesão formal de cada Tribunal de Justiça ou Tribunal Regional Federal, para atuação em demandas em curso, nos termos do art. 334, §7º, do Código de Processo Civil de 2015 e do art. 46 da Lei de nº 13.140, de 26 de junho de 2015 (Lei de Mediação). (CNJ, 2020).

De igual modo, pode-se ressaltar o objetivo do legislador, ou seja, de concretizar a efetivação dos métodos autocompositivos na etapa pré-processual, por meio da implementação de um programa cuja atuação será cooperativa entre todos os órgãos do Poder Judiciário.

A partir disso, consegue-se notar que a mediação via internet tem conquistado espaço dentro do sistema jurídico brasileiro, possibilitando aos cidadãos a garantia do acesso pleno à justiça.

#### 4.1 PLATAFORMAS DA MEDIAÇÃO ONLINE E SEUS ASPECTOS PRÁTICOS

Com o advento da regulamentação da mediação eletrônica, conseqüentemente, foram surgindo relevantes plataformas para a realização desse método adequado para a resolução de problemas. A partir de então, atualmente, existem iniciativas privadas e públicas que possuem o desígnio de contribuir para a obtenção da solução consensual entre as partes, por intermédio da internet.

Frisa-se que as plataformas virtuais possuem o mesmo intuito almejado pelos centros físicos, qual seja o de possibilitar às partes o meio adequado para que obtenham resultado autocompositivo.

Contudo, cada plataforma possui uma dinâmica de funcionamento, pois em que pese o dever de respeitar todos os princípios norteadores do método, cada plataforma poderá aplicar técnicas durante o desenvolvimento da mediação, para que as partes consigam restabelecer a comunicação e, se possível, resolver os problemas objeto da mediação. Desse modo, as plataformas se diferenciam umas das outras em razão de suas particularidades ao lidarem com os casos concretos.

Quanto a isso, Camila da Rosa e Mayara Guibor Spaler possuem o seguinte entendimento: “[...] cada plataforma possui diferentes ferramentas de funcionamento e peculiaridades próprias, de modo que não se pode afirmar que oferecem o mesmo tipo de serviço” (ROSA; SPALER, 2018, p. 43).

Outro ponto que merece destaque está no fato de que, comumente, as plataformas de Mediação Online atuam em nichos diversificados de conflitos, como, por exemplo, pode-se mencionar a plataforma MOL, atuante em conflitos consumeristas, societários, trabalhistas e conflitos existentes entre parceiros e fornecedores. Ao mesmo tempo, a plataforma MEDIARTECH atua em conflitos que envolvem o setor da construção civil, bem como instituições de ensino, bancos, comércio eletrônico, assim como conflitos trabalhistas.

Tais plataformas são utilizadas por pessoas tanto da iniciativa particular quanto de instituições. Destaca-se que, no Brasil, existem inúmeras plataformas de mediação utilizando da tecnologia, tais quais a MOL e a MEDIARTECH, anteriormente mencionadas, ademais JUSPRO, D`acordo e a Leegol.

Neste debate, convém ressaltar que a plataforma MOL foi pioneira em realizar o método autocompositivo por meio eletrônico, sendo “[...] a primeira empresa Brasileira a criar uma ferramenta de mediação 100% aplicado como negócio digital visando otimizar o processo de mediação [...]” (JUNIOR; COSTA; RIBEIRO, 2019, p. 101).

Nesse contexto, a mediação online é um moderno meio de resolução de litígio da contemporaneidade, tanto é que diversas empresas incorporaram a ferramenta em seus modelos de gestão e administração de conflitos, como, por exemplo, a empresa Rodobens, assim como a empresa Magazine Luiza.

Tal adoção se justifica, uma vez que resolver conflitos diretamente com o consumidor, além de afastar futuros litígios judiciais, proporciona aos seus usuários a sensação de resolução justa, assim como demonstra a seriedade e a preocupação das empresas para com o consumidor final.

Além do mais, os resultados da mediação online são animadores. Informações extraídas na MOL dão conta de: “[...] (mais de) 54 mil casos tratados; 70% de conversão de acordos” (MOL, 2020), demonstrando, assim, alta receptividade da população, de modo geral, em resolver conflitos, utilizando dos métodos autocompositivos, aliados à utilização de tecnologia.

Após a explanação no tocante às plataformas particulares, faz-se indispensável avultar a forma gratuita. A esse respeito, o Conselho Nacional de Justiça a possui, sendo ela conhecida como Mediação Digital, a “Justiça a um clique”, e a sua institucionalização dada pela Resolução nº 02 do ano de 2016 do CNJ.

Tal plataforma possui o intuito de “[...] facilitar o acesso à justiça, através de um serviço público, gratuito e facilitador do diálogo entre as partes para a realização de um acordo” (RODRIGUES; LORENZI; ROSA 2017, p. 10).

Observa-se que as plataformas eletrônicas de mediação, tanto no âmbito privado quanto no público, vêm sendo aperfeiçoadas, isso porque há necessidade de adequações para o melhor acesso ao cidadão.

Coadunando tal explicação, no ano de 2020, em razão da pandemia, esse método autocompositivo de resolução de conflitos teve ainda mais ênfase. Através disso, no dia 03 de dezembro de 2020, o CNJ publicou a Resolução de nº 358, pela qual, de acordo com o artigo 1º, determinou: “[...] os tribunais deverão, no prazo de até 18 (dezoito) meses a contar da entrada em vigor desta Resolução, disponibilizar sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação (SIREC)” (CNJ, 2020).

Desse modo, percebe-se que o que se almeja com a atual resolução é a potencialização do uso dos meios adequados de tratamento de conflitos pela sociedade, evitando, assim, a movimentação da máquina pública para questões em que as partes possam encontrar a melhor solução para seus problemas, sem a interferência direta do Estado.

## 5. PONTOS E CONTRAPONTO DA MEDIAÇÃO ONLINE

Este tópico, por seu turno, é dedicado a apresentar os pontos e contrapontos da mediação online. Importante destacar que, não necessariamente, tais pontos devem ser considerados negativos ou positivos, mas sim aspectos relevantes, quando da análise da aplicação do instituto, em contrapartida à judicialização do processo, bem como a mediação, quando realizada presencialmente.

Em primeiro lugar, deve estar claro que tanto a mediação presencial quanto a mediação online obedecerão aos mesmos ritos, assim como os princípios basilares a serem observados. Por outro lado, não há dúvida de que existem vantagens e desvantagens da mediação online, em contraponto à mediação presencial e à judicialização do processo, conforme será apontado nos parágrafos seguintes.

De primeiro instante, pode-se afirmar que “Num país de extensões continentais como Brasil, disponibilizar o acesso a uma plataforma de mediação digital pode render uma grande economia de recursos públicos e ampliar consideravelmente o acesso à Justiça” (TAVARES, 2019, p. 40).

Nesse ponto, o autor traz à tona questões importantes e vantajosas para o poder público com a utilização da mediação online, como a mobilidade e acessibilidade dos cidadãos, concretizando o acesso à justiça, assim como a garantia de economia aos Estados, em razão da não judicialização dos conflitos que geram altas custas com a movimentação da máquina judiciária.

Além da economia aos cofres públicos, como anteriormente comentado, a mediação online representa um avanço ao atual sistema processual brasileiro, proporcionando aos usuários uma maneira mais ágil de ter solucionado o litígio, valorizando a autonomia da vontade das partes.

Percebe-se que tais vantagens não se limitam ao poder público, elas alcançam a população, de modo geral, que se beneficia com tais aspectos, conforme muito bem ressaltado por Pablo Cortes, ao afirmar: “[...] a economia financeira e de tempo, a conveniência do procedimento, [...] o controle das partes sobre o resultado” (CORTES in LIMA e FEITOSA,

2016, p.65); são aspectos que colocam a mediação online em situação de privilégio para as partes, em comparação ao litígio.

Nesse ponto, a autonomia da vontade vai além de ser uma vantagem a ser ofertada, pois encontra-se inserida na mediação como importante princípio norteador, conforme destaca Paulo Henrique da Silveira Chaves, ao ensinar que o princípio da autonomia da vontade: “[...] destina-se a assegurar o respeito às vontades das partes, seja na possibilidade de opção pela utilização do procedimento da mediação, seja desistir deste, e, ainda, quanto à não interferência na vontade das partes” (CHAVES, 2016, p. 100).

Extraí-se que a mediação sai da esfera da terceirização da resolução dos conflitos para o empoderamento das partes de encontrarem entre si a solução mais adequada às suas relações e realidades. Desse modo, deixa-se de conceder poder decisório e impositivo ao juiz, para que a administração dos conflitos seja realizada exclusivamente pelas partes.

Além disso, os professores pesquisadores Fabiana Marion Spengler e Humberto Dalla Bernardina de Pinho concordam, no sentido de que a aplicação da mediação online possui o papel de “[...] encurtar distâncias trazendo ganho de tempo e diminuindo gastos, ela facilita a administração dos conflitos diretamente pelas partes [...]” (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 241).

A partir disso, percebe-se que a Mediação via eletrônica facilita ainda mais a resolução dos problemas, ao extinguir, por exemplo, os limites físicos impostos pelo modelo de mediação presencial – caso as partes estejam em localidades diferentes, não haverá necessidade de deslocamento para que a mediação possa acontecer, sendo necessário tão somente que elas tenham a sua disposição aparelhos eletrônicos e conexão com a internet.

Com relação a esse ponto específico, mister se faz uma ressalva, pois em que pese todas as vantagens da mediação online, para os autores Fabiana Marion Spengler e Humberto Dalla Bernardina de Pinho ela também pode representar um impedimento para diversas pessoas que não têm acesso à justiça, via meios que utilizem da tecnologia; tal barreira se justifica em razão de que:

[...] o acesso aos meios eletrônicos requer equipamentos (computador, telefone celular, ipad, iphone, etc) e acesso à internet, objetivando que todos os cidadãos estejam incluídos digitalmente para que possam usufruir das benesses do tratamento dos conflitos digital. (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 251).

A preocupação dos autores é razoável, uma vez notória a desigualdade social instalada no Estado brasileiro, implicando, assim, a disparidade de acesso a ferramentas tecnológicas, acesso à internet, bem como orientação sobre o uso devido e amplo de tais ferramentas.

Completando tal raciocínio, os autores acrescentam outro aspecto que reforça a resistência à utilização da mediação não presencial: “[...] como a ‘cultura do papel’, na qual se verifica o temor e a insegurança na utilização de meios eletrônicos [...]” (SPENGLER; PINHO, 2018, p. 251).

Contudo, embora se respeite a percepção dos autores sobre a temática, o que se percebe atualmente é que o mundo caminha para uma maior utilização dos meios digitais, incluindo o sistema brasileiro judicial e privado de resolução de conflitos, como dito nos tópicos anteriores.

Em razão disso, a resistência à utilização desses meios, em contrapartida ao papel, não há de ser uma barreira que se sustente por muito mais tempo, ou implique prejuízos no incentivo da aplicação da mediação não presencial.

Nesse íterim, aspecto que merece relevo diz respeito à eficácia da mediação, quando realizada de modo eletrônico; tal preocupação reside no fato de que a comunicação não verbal é ponto crucial para que as partes possam se comunicar da maneira mais completa possível.

Sobre a temática, Pablo Cortes explica: “A distância impossibilitaria a identificação das formas não verbais de comunicação, como a linguagem corporal e expressões faciais [...]” (CORTES in LIMA e FEITOSA, 2016, p. 64), contudo, o próprio autor comenta que, quanto a esses problemas, “Alguns artifícios tecnológicos [...] podem ser utilizados para mitigar estas desvantagens, como a videoconferência” (CORTES in LIMA e FEITOSA, 2016, p. 64).

Desse modo, uma vez que a mediação online é realizada via videoconferência, os prejuízos que contribuiriam para uma comunicação não completa serão minimizados, não configurando, assim, desvantagem na aplicação da mediação online, em comparação com a mediação presencial.

Os fatores mais importantes para a eficácia da mediação serão o respeito aos princípios norteadores, bem como a atuação do mediador, pois o que se verificou em tópico próprio é que o mediador possui o dever de conduzir a mediação, estimulando o diálogo, por meio de técnicas que reequilibrem o status das partes, objetivando o restabelecimento da comunicação e, especialmente, transformando a relação de conflitos em posição de cooperação, para, se possível, a formulação de solução consensual entre elas.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O acesso à justiça é uma garantia constitucional que possibilita a efetivação concreta da dignidade da pessoa humana, de maneira ampla e igualitária, nas resoluções de problemas. Nesse sentido, a Mediação é tida como ferramenta capaz de possibilitar esse direito, de modo

autocompositivo, cuja principal característica está no estímulo e condução para uma comunicação que permita às partes encontrarem um ponto de equilíbrio na relação, ao passo que resolvam, caso possível, o problema objeto da mediação.

Importante lembrar que vários avanços ocorreram no âmbito judiciário, podendo citar o fato da implementação e uso da tecnologia para realização de diversos atos processuais. Tendo em vista isso, a Mediação Online, introduzida pela Lei de nº 13.140/2015, possibilita que todos possam ter acesso à justiça, independentemente da localidade em que as partes estejam na data do seu desenvolvimento.

Considerando os aspectos apresentados no escopo do trabalho, tem-se que o objetivo geral foi alcançado, haja vista que foram identificados diversos pontos que contribuem, ou não, para a utilização desse método.

Nesse sentido, evidenciou-se que ambas as mediações, presencial ou online, devem seguir o mesmo rito, assim como respeitar os princípios constitucionais e aqueles considerados basilares, presentes no Código de Processo Civil e na Lei 13.140/2015, para realização dos atos no seu desenvolvimento. Outrossim, em ambas existirá uma preocupação com a autonomia da vontade das partes, aspecto que em nada das vias de mediação se diferem.

Todavia, ao realizar uma análise mais detalhada do método, foi constatado que a mediação online, no tocante a questões positivas, concede benefícios às partes, em razão da mobilidade e acessibilidade que os meios virtuais de encontros coletivos propiciam.

Além do mais, as salas virtuais conferem certa economia tanto aos cofres públicos quanto às partes que integram o conflito, reduzindo sobremaneira os custos que seriam despendidos, caso a controvérsia fosse levada ao judiciário, tanto em sede de litígio quanto no âmbito pré-processual.

Contudo, esses apontamentos representam apenas a face de um lado da moeda; a outra face evidencia que, embora haja diversos aspectos “positivos”, alguns fatores devem ser considerados como relevantes, como o fato de o Brasil ser um país no qual predominam as desigualdades socioeconômicas.

Nesse cenário, a mediação online não alcançaria uma parcela importante populacional que, em que pese ter direito ao acesso à justiça, de forma efetiva, incluindo a mediação via internet, não possui condições financeiras para adquirir meios tecnológicos tidos como essenciais para a concretização do método.

Outro fator relevante, apontado pela doutrina como sendo aspecto dificultador para a ocorrência da realização desse instituto, diz respeito à cultura do papel, pois parcela importante

da sociedade é considerada analfabeta digital, fato que poderia implicar na restrição de diversas pessoas a terem acesso à justiça por tal meio.

Além disso, esta pesquisa obteve resposta à hipótese levantada, restando, assim, comprovado que a utilização de meios virtuais para a concretização da mediação não resulta em prejuízos para as partes, ou dificulta a resolução de controvérsias, pelo contrário, a mediação online se mostrou meio eficiente e eficaz na solução de conflitos, bem como é tido como meio que efetiva o acesso à justiça, sendo, inclusive, incentivado pelo poder público jurisdicional e implementado tanto no âmbito do judiciário quanto pelas plataformas privadas.

Importante dizer que a regulamentação da Mediação via eletrônica possibilitou o surgimento de relevantes plataformas privadas, tendo como intuito almejado o mesmo que os centros físicos, ou seja, o de possibilitar aos mediados o meio adequado para que obtenham o resultado autocompositivo.

Mediante todo o conteúdo apresentado neste artigo, e almejando responder ao problema levantado, restou demonstrado que a mediação online não incorre em prejuízos à comunicação entre as partes, conseqüentemente, os resultados tanto em sede de mediação presencial quanto online poderão ser os melhores possíveis. Tal afirmação se dá em razão da constatação de que o diferencial para o seu sucesso está na figura do mediador e em sua capacidade de conduzir o diálogo entre as partes, bem como orientá-las sobre o processo.

Ante o exposto, ressalta-se que não há que se considerar os pontos e contrapontos da Mediação Online como pontos positivos ou negativos, mas sim vantagens e desvantagens a serem consideradas na escolha do método de resolução de conflito e sua aplicação. Destaca-se que as vantagens do instituto se sobressaem, restando como desvantagem pequenos ajustes que devem ser realizados para sua utilização democrática.

## 7. REFERÊNCIAS

BRASIL. **Código de Processo Civil**. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm)>. Acesso em: 25 set. 2020.

BRASIL. **LEI Nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>. Acesso em: 23 set. 2020.

CAHALI, Francisco José. **Curso de Arbitragem: mediação: conciliação: tribunal multiportas**. 7 ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2018.

CAPPELLETTI, Mauro, e GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 1988.

CHAVES, Paulo Henrique da Silveira. ASPECTOS DA MEDIAÇÃO NO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL E ATUALIDADES DA LEI N. 13.140/2015. **Rev. Fac. Dir. Sul de Minas**, Pouso Alegre, v. 32, n. 2: 93-118, jul./dez. 2016. Disponível em: <<https://www.fdsu.edu.br/adm/artigos/b203c7c1cbf5a997f6bd52b7a97e23f4.pdf>>. Acesso: 03 jan. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 326**, de 26 de Junho de 2020. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3366>>. Acesso em: 08 dez. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 358**, de 02 de Dezembro de 2020. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3604>>. Acesso em: 03 jan. 2021.

JUNIOR, Maurício José da Silveira et al. A Função da Capacidade Dinâmica na Construção da Inovação Disruptiva: um Estudo de Caso da Primeira Empresa de Mediação 100% Online no Brasil. **Revista Gestão & Conexões Management and Connections Journal Vitória**, Espírito Santo, v. 8, n. 1, p.100-118, Jan./Abr. 2019. DOI: 10.13071/regec. 2317-5087.2019.8. 1.21892.100-118. Disponível em: <<https://periodicos.ufes.br/ppgadm/article/view/21892>>. Acesso em: 24 out. 2020.

LIMA, Gabriel Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. **Revista do direito, santa cruz do sul**. V. 3, n. 50, set. 2016. Disponível em: <<https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360/5586>>. Acesso: 07 jan. 2021.

MARQUES, Alberto Carneiro. **Perspectivas do processo coletivo no movimento de universalização do acesso à justiça**. Curitiba: Juruá, 2007.

MOL - MEDIAÇÃO ONLINE. **Uma nova forma de resolver conflitos**. Disponível em: <<http://www.mediacaoonline.com>>. Acesso em: 14 dez. 2020.

RODRIGUES, Alexandre Rodrigues; LORENZI, Bianca Cassiana; ROSA, Felipe Luiz da. **MEDIAÇÃO DIGITAL: A SOCIEDADE MODERNA A UM CLIQUE DA JUSTIÇA**. Disponível: <<http://coral.ufsm.br/congressodireito/anais/2017/2-5.pdf>>. Acesso: 16 dez. 2020.

ROSA, C.; SPALER, Mayara Guibor. Experiências Privadas de ODR no Brasil. **Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR**, v. 3, p. 234-279, 2018. Disponível em: <<http://revistajuridica.esa.oabpr.org.br/experiencias-privadas-de-odr-no-brasil/>>. Acesso em: 18 out. 2020.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A Mediação Digital de Conflitos como Política Judiciária de Acesso à Justiça No Brasil. **Revista da Faculdade de Direito - Universidade Federal de Minas Gerais**, v. 1, p. 219-257, 2018. Disponível em: <<https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/article/view/1923>>. Acesso em: 15 out. 2020.

TAVARES, Lucas Rafael Nogueira. **A mediação de conflitos por meios eletrônicos como forma de acesso à justiça**. Disponível em: <<https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/1/LRNT26092019.pdf>>. Acesso em: 16 jan. 2021

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 6. ed.  
Rio de Janeiro: Forense, 2018.