

# QUANDO TODOS GANHAM

A Lei de Mediação, método para resolver conflitos sem recorrer à Justiça, acaba de entrar em vigor e encontra no Brasil um terreno amplo a ser explorado e solidificado, a exemplo do que ocorre nos Estados Unidos e na Europa. Para as empresas, que ainda se mostram iniciantes no tema, esse meio alternativo pode economizar tempo e dinheiro, bem como preserva relações comerciais.

---

TEXTO **RAÍZA DIAS**



Em vigor desde o fim de dezembro do ano passado, a Lei nº 13.140/2015, conhecida como Lei de Mediação, normatizou este meio de solução de conflitos que evita o acionamento de um processo judicial. A medida não só pode desafogar a Justiça – hoje com aproximadamente 10 milhões de ações em curso –, como, para as empresas, mostra-se uma alternativa que economiza tempo e dinheiro, segundo especialistas.

A base da mediação é resolver conflitos entre as partes sem determinar um “culpa-do” e um “inocente”. A medida visa, na verdade, aproximar os envolvidos para que, com a ajuda de um mediador, seja encontrada a melhor solução, a fim de que todos saiam ganhando. “Essa é uma tentativa de resolução sem que haja a necessidade de um conflito em si. Sempre que se busca a mediação, há a elasticidade para tentar equacionar um conflito futuro”, explica o presidente do Conselho Superior de Direito da FecomercioSP, Ives Gandra da Silva Martins.

A mediação já era utilizada no Brasil mesmo antes dessa legislação específica. No entanto, o método ainda engatinha por aqui, seja por barreiras culturais diante do costume do litígio, seja por falta de profissionais do ramo preparados para conduzir o processo de forma satisfatória.

Ainda assim, esse cenário pode, agora, ser desenvolvido, como cita a consultora jurídica do Instituto Internacional para Prevenção e Resolução de Conflitos (CPR Institute, na sigla em inglês), Angelica Walker: “A lei da mediação incentivará a utilização dos mecanismos auto-compositivos e privados de resolução de conflitos com maior relevância. Ela tornará a mediação mais conhecida, estudada, incentivada e disciplinada. A sociedade brasileira começará a perceber a importância dessa ferramenta para apoiar o empreendedorismo e a competitividade”.

“O GANHO ECONÔMICO DA MEDIAÇÃO É A ELIMINAÇÃO DA DURAÇÃO DO PROCESSO JUDICIAL. O GANHO ESTÁ TAMBÉM NA COMPOSIÇÃO DE AMBAS AS PARTES PARA CHEGAR AO ACORDO, DIFERENTEMENTE DO PROCESSO JUDICIAL, EM QUE UMA GANHA E A OUTRA PERDE”

**IVES GANDRA DA SILVA MARTINS,  
DA FECOMERCIO-SP**



#### MEDIAÇÃO NO CORPORATIVO

Para o empresariado, os especialistas apontam que a mediação deve ser vista com mais afinco. “O ganho econômico da mediação é a eliminação da duração do processo judicial. O ganho está também na composição de ambas as partes para chegar ao acordo, diferentemente do processo judicial, em que uma ganha e a outra perde”, aponta Martins, da FecomercioSP.

Na mediação, o tempo para resolver a controvérsia é menor que o gasto ao longo de um processo judicial, que pode levar anos para ser concluído, como explica o sócio-fundador do escritório Straube Advogados e especialista em arbitragem e mediação, Frederico Straube. “Na mediação, há solução do problema de uma forma mais rá-

pida e barata do que no litígio judicial e na arbitragem.”

O especialista aponta, ainda, que o método de resolução de controvérsias mantém as relações comerciais. “A mediação contribui para serenar os ânimos e evitar o acirramento. Isso é positivo para o empresário que, por vezes, entra em disputa com o cliente, mas quer resolver o problema sem perdê-lo. O processo busca, na medida do possível, preservar o relacionamento comercial”, afirma Straube.

A consultora do CPR Institute, experiente no mercado americano, acredita que, para as empresas, adotar uma postura menos litigiosa é uma estratégia essencial. “Líderes empresariais não estão interessados na sentença decidida na frieza da lei ou na interpretação de quem decide. Os efeitos podem ser devas-

tadores para a parte que perde. Líderes empresariais querem resolver seus conflitos rapidamente e seguirem em frente”, diz Angelica.

#### EXEMPLOS DE SUCESSO

A empresa MercadoLivre entendeu essa importância e há anos tem incluído a mediação na cultura interna, como indica o diretor do departamento jurídico da companhia no Brasil, Ricardo Lagreca. “Como o nosso logotipo demonstra, gostamos do acordo, não somos uma empresa focada no litígio. Se temos qualquer problema de compra e venda, na própria plataforma possibilitamos a conciliação entre as partes. Esse é o primeiro passo quando há algum tipo de descontentamento. Se este não for resolvido, então passamos para a mediação.”

A própria companhia decidiu disponibilizar para vendedores e compradores a figura do mediador que, quando acionado, tenta encontrar um acordo, evitando que a controvérsia chegue aos tribunais ou ao Procon. “A nossa base de processos judiciais ativos relacionada a consumidor vem caindo ano a ano. Hoje temos menos processos ativos de consumidor do que tínhamos em 2011, sendo que a empresa cresceu de cinco a dez vezes de lá para cá.”

Para complementar esse trabalho, recentemente a empresa aderiu ao programa Empresa Amiga da Justiça, do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP). O projeto tem por objetivo incentivar que as companhias resolvam conflitos sem recorrer a processos judiciais. “Vamos cumprir ou superar a meta de reduzir em 5% a entrada de processos e daqueles ativos. A meta é calculada semestralmente e acompanhada trimestralmente”, afirma Lagreca.

Com a prática, o MercadoLivre tem sentido impactos positivos no negócio. “Hoje, com a justiça atolada de processos para questões



Foto: Divulgação

“A MEDIAÇÃO CONTRIBUI PARA SERENAR OS ÂNIMOS E EVITAR O ACIRRAMENTO. ISSO É POSITIVO PARA O EMPRESÁRIO QUE, POR VEZES, ENTRA EM DISPUTA COM O CLIENTE, MAS QUER RESOLVER O PROBLEMA SEM PERDÊ-LO”

**FREDERICO STRAUBE,**  
ADVOCADO ESPECIALIZADO  
EM ARBITRAGEM E MEDIAÇÃO

relativamente simples, conseguir solucionar de forma barata, rápida e fácil é muito importante. Foi uma ótima decisão implementar a mediação dentro de casa, com pessoas da empresa. Estamos percebendo tanto em números absolutos quanto na diminuição de reclamações ano a ano, enquanto a empresa cresce a dois dígitos”, assinala o executivo.

A TAM também aderiu ao programa do TJSP e disponibiliza nos aeroportos de Congonhas e Guarulhos, em São Paulo, totens para que os clientes resolvam problemas relativos a viagens sem recorrer à Justiça. A tecnologia permite que o passageiro entre em contato com um advogado da companhia e, em menos de uma hora, tenha uma solução.

Segundo a companhia, a maior parte dos processos resolvidos com a tecnologia diz respeito a questões operacionais, sendo mais de 80% relacionados a atrasos e cancelamentos de voos. No acordo firmado com base no programa Empresa Amiga da Justiça, a TAM se comprometeu a reduzir em 20% o estoque de processos no Estado de São Paulo e em 10% a entrada de novas ações.

O Walmart E-commerce é outra empresa no Brasil a ver com bons olhos o método. No fim de 2014, inclusive, a empresa assinou o Pacto da Mediação, proposto pela Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp), para dar vez a esse tipo de resolução de controvérsia, conforme indica a vice-presidente de assuntos jurídicos e institucionais, Laura Fragomeni. “Assinamos o Pacto de Mediação conforme nossa postura de sempre apoiar medidas que venham a dar maior transparência e dinâmica a nosso mercado – como é o caso da medida em questão, que busca acordo entre as partes por meio de mediador. Esse é um mercado dinâmico, em constante evolução. Daí nossa expectativa ser de que as novas leis



Foto: Divulgação

venham incentivar ainda mais um ambiente favorável à resolução de conflitos.”

Para o especialista Frederico Straube, as empresas deveriam, a partir de agora, tornar a mediação uma prática interna. “Assim como se estabelece uma política de vendas, é preciso instaurar uma política de relacionamento com o cliente e dizer que, preferencialmente, se escolherá a mediação em casos de controvérsias. Para isso, a empresa pode colocar uma cláusula específica nos contratos informando que, em caso de desentendimento, buscará preferencialmente a solução amigável por meio da mediação”, sugere.

#### MEDIAÇÃO NA EUROPA

Parte dos países europeus está bem à frente do Brasil quando o assunto é mediação. Apesar de não estar consolidada como nos Estados

Unidos, a resolução de controvérsia fora do litígio ganhou força na União Europeia (UE) após 2008, quando uma normativa estabeleceu que, quando houver conflitos entre os países pertencentes à região, a mediação deve ser prioritária, como explica a especialista, coordenadora de projetos na Fundação Getúlio Vargas e professora de Arbitragem e Mediação no Instituto Brasileiro de Mercado de Capitais, Juliana Loss. “Isso teve impacto grande na legislação nacional dos países europeus que, aproveitando a oportunidade, melhoraram ou inseriram normativas para mediações cível e comercial.”

Para incentivar a mediação localmente, algumas nações optaram por beneficiar aqueles que a utilizassem ou, ainda, penalizar quando não. No entanto, Juliana explica que a legislação não basta. “A mudança não vem

“A NOSSA BASE DE PROCESSOS JUDICIAIS ATIVOS RELACIONADA A CONSUMIDOR VEM CAINDO ANO A ANO. HOJE TEMOS MENOS PROCESSOS ATIVOS DE CONSUMIDOR DO QUE TÍNHAMOS EM 2011, SENDO QUE A EMPRESA CRESCER DE CINCO A DEZ VEZES DE LÁ PARA CÁ”

**RICARDO LAGRECA,**  
DIRETOR JURÍDICO DO MERCADOLIVRE

só por meio de uma lei. É preciso ir além, com o exercício prático desse método com qualidade, o que depende da existência de profissionais, investimentos e estrutura.”

A especialista explica que a Justiça europeia se assemelha por vezes à brasileira, o que pode contribuir para que, agora, a mediação se consolide por aqui. “Os países da Europa estão mais avançados por razão dessa diretiva da UE. Mas o Brasil anda muito rápido e, se tudo caminhar bem, acho que em breve o País terá um sistema de mediação bem moderno.”

#### SUCESSO AMERICANO

A maior potência econômica mundial confirma ser forte, também, na mediação com números. “A utilização de mecanismos privados para resolução de conflitos comerciais se tornou extremamente popular nos Estados Unidos nos últimos dez anos. Uma pesquisa conduzida em 2011 reportou que 97% dos advogados que trabalham em empresas têm usado mediação na resolução de disputas”, indica Angelica Walker, do CPR, instituto que, ao lado das Universidades de Cornell e Pepperdine, entrevistou 368 empresas da Fortune 1000 Companies para chegar a esse resultado.

Os dados relevantes não param por aí. Segundo a consultora, em 2005, 56% dos juízes federais entrevistados eram a favor do uso de mecanismos alternativos; 55% dos advogados da área do contencioso aconselhavam seus clientes a resolver suas disputas extrajudicialmente; e aproximadamente 97% dos processos judiciais em andamento terminam em acordo antes da decisão do tribunal do júri. “O alto custo dos processos judiciais nos EUA permitiu um desenvolvimento fenomenal dessa ferramenta de solução de conflitos”, cita Angelica.

## Principais pontos da mediação

A mediação é um tipo de solução de controvérsias que pode ser utilizada tanto por pessoas físicas quanto jurídicas. Apesar de o método não ser aplicável a qualquer assunto, é extensa a lista de possibilidades, sendo válido para questões empresariais, civis, trabalhistas, bancárias, educacionais, entre outras.

**MEDIAÇÃO AD HOC:** feita por um profissional independente, contratado por ambas as partes.

**MEDIAÇÃO INSTITUCIONAL:** conta com o apoio administrativo de uma entidade, que faz a gestão do processo.

O procedimento é caracterizado por ser dinâmico e mais rápido se comparado a um processo judicial. Geralmente, a resolução de conflitos feita com base na mediação leva de 30 a 60 dias para ser concluída. Apesar de a presença do advogado não ser obrigatória, é recomendável que as partes participem do processo para esclarecer questões técnicas e jurídicas, orientando o cliente e revisando os termos a serem assinados.

Fonte: "Cartilha da Mediação" – FecomercioSP



## A UTILIZAÇÃO DE MECANISMOS PRIVADOS PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS COMERCIAIS SE TORNOU POPULAR NOS ESTADOS UNIDOS NOS ÚLTIMOS 10 ANOS. UMA PESQUISA DE 2011 REPORTOU QUE 97% DOS ADVOGADOS QUE TRABALHAM EM EMPRESAS TÊM USADO MEDIAÇÃO NA RESOLUÇÃO DE DISPUTAS

O sistema judiciário americano é diferente do brasileiro, o que evita comparações equilibradas entre os países. No entanto, a experiência de lá pode servir de exemplo aqui, já que, nos negócios, vale para as empresas adotar medidas que promovam o desenvolvimento sustentável.

Nos anos 1980, o instituto CPR reuniu advogados de grandes empresas americanas para promover a resolução de conflitos com um custo menor. "O pacto deu aos homens de negócios e seus advogados mais flexibilidade e independência. Levado a sério, tornou-se um sucesso. Assinado por mais de 4 mil empresas e escritórios de advocacia (a maioria da Fortune 1000), o pacto foi um grande instrumento de promoção da mediação nos Estados Unidos e no mundo", explica a consultora do CPR.

A experiência deu tão certo que, hoje, o sistema americano é sólido. "Os mecanismos privados para resolução de conflitos são ensinados e incentivados em todas as universidades de Direito nos Estados Unidos, com programas intensos e especializados. Os escritórios de advocacia possuem profissionais treinados para oferecer a modalidade autocompositiva de resolução de conflitos. O advogado propõe ao cliente, quando contratado, a possibilidade da mediação como uma ferramenta importante para a resolução do litígio. Ele percebe o melhor momento para mediar, além de preparar, educar e incentivar o cliente para o procedimento", conta Angelica.

Para a consultora, o Brasil deve adotar uma nova postura como lição de casa. "Se as empresas brasileiras não abraçarem a mediação como política pública, a exemplo dos colegas norte-americanos, europeus e asiáticos, haverá uma desvantagem de competitividade. As empresas precisam também garantir a sofisticação, a eficiência e a independência que fazem parte da natureza da mediação. O papel das empresas é demasiadamente fundamental", finaliza. [8]