11º FEPEG FÓRUM ENSINO · PESQUISA EXTENSÃO · GESTÃO
UNIVERSIDADE, SOCIEDADE E POLÍTICAS PÚBLICAS
ISSN: 1806-549X
Realização: Unimontes Universidade Estadual de Montes Claros; Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Ensino Superior; Minas Gerais Governo de Todos; PIBID Unimontes
Apoio: FAPEMIG; FADENOR

A MEDIAÇÃO NA ERA DIGITAL: O RECLAME AQUI COMO ALTERNATIVA EFICAZ PARA A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Autores: LARA FABIANE SOUTO FREITAS, RUTH FÉLIX D'AQUINO, MARINA LEAL CAIADO, MARCELO BRITO

Introdução

Em face do grande número de processos litigiosos existentes e do congestionamento dos tribunais, faz-se necessário viabilizar outras maneiras de resolução de conflito, a fim de proporcionar acesso à justiça e a razoável duração do processo.

Nessa perspectiva, a presente pesquisa se justifica pela necessidade de esclarecer as vantagens da desjudicialização por meio da mediação, método alternativo de resolução de conflito bastante eficaz, capaz de solucionar tanto a lide sociológica quanto à processual.

O estudo pretende abordar a mediação no meio digital através do site Reclame Aqui, que funciona como uma plataforma que propicia nova possibilidade de resolver litígios de maneira mais ágil e democrática aos consumidores insatisfeitos, já que os dispositivos tecnológicos aumentaram a circulação de informações e diminuíram barreiras temporais e territoriais.

Material e métodos

O trabalho foi redigido com base no método dedutivo, utilizando da pesquisa documental, exploratória e bibliográfica. Diversos materiais, como teses, livros, dissertações, artigos e Internet, foram estudados para buscar mais informações acerca do assunto.

Resultados e discussão

O aprimoramento da prestação jurisdicional com o intuito de garantir maior acesso à justiça sempre foi uma preocupação do judiciário. Entretanto, mesmo com todo o esforço, seus órgãos tradicionais não são suficientes para atender à demanda e, por isso, nem sempre é possível alcançar a duração razoável do processo (BACELLAR, 2016, p. 35).

As soluções alternativas de resolução de conflito surgiram na tentativa de mudar a cultura do litígio e, do mesmo modo, o Código de Processo Civil de 2015 evidencia a necessidade de desjudicialização, priorizando a resolução consensual de interesses e devendo ser estimulada por todos os profissionais do direito e pelo próprio Estado (BACELLAR, 2016, p.37).

Dentre as formas de resolução de conflito, a conciliação se objetiva por homologar um acordo que extinga o processo, discutindo os fatos controversos abordados na lide. É adequada para causas que não tenha relacionamento anterior entre as partes, o que permite uma postura mais ativa do conciliador, podendo inclusive sugerir alternativas para o eventual acordo celebrado entre as partes (BACELLAR, 2016, p. 85).

Outra possibilidade é a arbitragem, caso em que as partes depositam em um terceiro a confiança para resolver seus conflitos e proferir sentença. O artigo 1° da Lei n° 9.37/96, dispõe: “As pessoas capazes de contratar, poderão valer-se da arbitragem para dirimir litígios relativos a direitos patrimoniais.” Assim, nem todo litígio pode ser resolvido por meio de arbitragem, apenas os de direitos patrimoniais e de direitos indisponíveis (BACELLAR, 2016, p. 130, BRASIL, 1996).

ISSN: 1806-549X

A mediação, objeto deste estudo, também é uma modalidade alternativa. Através da manifestação de vontade das partes, objetiva solucionar pacificamente as divergências entre os litigantes, da forma menos desgastante possível, preservando os laços que as unem (BACELLAR, 2016, p. 105).

No cenário atual, a mediação funciona como uma possibilidade bastante eficiente para resolução de divergências e pode ser aplicada na maioria dos conflitos, pois a Lei de Mediação e o CPC/15 permitem tanto a mediação extrajudicial quanto a mediação judicial. Recomenda-se esse instituto para dispor sobre as causas em que já existia um relacionamento entre as partes, viabilizando a resolução da lide processual, bem como a solução da lide sociológica, que representa o verdadeiro interesse por trás da disputa e que nem sempre se resolve com a sentença judicial (BRASIL, 2015).

Cabe salientar que a postura do mediador deve ser mais passiva em relação ao mérito, não sugerindo soluções às partes, mas apenas ampliando a discussão com todas as maneiras de resolver a lide e estimular os litigantes na busca por benefícios mútuos. Quanto aos mediadores, o artigo 167 do CPC/15 preleciona a necessidade de cadastrá-los e capacitá-los para estabelecer maior controle de qualidade sobre suas funções (BRASIL, 2015).

A mediação possui alguns princípios norteadores de todas as suas práticas e da atuação do mediador e dos mediados. Um dos mais importantes é o da voluntariedade das partes, visto que os litigantes têm autonomia para decidir se participam ou não do processo e para escolher quem será o mediador. Outro que se configura como relevante é o da não competitividade, sendo que objetivo não é determinar uma parte vencedora e uma vencida, mas sim uma solução que traga vantagens para todos. Similarmente, a informalidade do processo é uma característica da mediação, promovendo maior tranquilidade para as partes e facilidade para que haja uma solução final pacífica e efetiva. Por fim, infere-se que a mediação preze pelo princípio da confidencialidade do processo, onde o mediador se compromete ao sigilo processual, não podendo revelar a terceiros, informações relativas aos mediados. A confiança é, portanto, imprescindível (VILAS-BOAS, 2009).

Logo, depreende-se que a mediação é uma forma de resolução de conflito que busca unir as partes, que pretendem estabelecer um acordo pacífico. Essa importante forma de resolução de conflitos também tem sido utilizada na resolução de consumo.

Uma das maiores e relevantes conquistas para a proteção dos direitos do consumidor no Brasil ocorreu com a inclusão de dispositivos específicos sobre o tema na Constituição Federal e a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, a Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990. Este instrumento alcança desde a relação de consumo individual até a defesa dos interesses que atingem a coletividade, de uma simples propaganda à eventual e possível lesão dos consumidores, por exemplo (BRASIL, 1990).

É fato que existe uma vulnerabilidade na relação consumerista, na qual se destaca uma disparidade entre os polos. A parte consumidora, por natureza, se encontra em grau de desigualdade, por não possuir os conhecimentos específicos acerca dos seus direitos quanto à aquisição de um produto e/ou serviço ou pelo atendimento ineficiente proporcionado pelos atendentes em âmbito virtual (ROCHA, 2004).

Nota-se que são inúmeros os problemas que surgem em função de desentendimentos entre fornecedores e consumidores, de forma que o conflito que se desenvolve na esfera consumerista tem sua essência na divergência de interesses dos sujeitos que integram essa relação (ROCHA, 2004).

Dessa maneira, a mediação se traduz como um modo autônomo de resolução de conflitos sem a necessidade de se recorrer à forma judicial, sendo preciso ressaltar um dos fatores significantes para seu sucesso na contemporaneidade: a promoção por meio da Internet.

Sabe-se que a era da Internet foi um dos grandes momentos revolucionários que proporcionou o desenvolvimento das tecnologias e ampliou o acesso às informações. Atualmente, percebe-se uma intensa interação mundial devido a esse fenômeno, propiciando maior aproximação e facilidade em várias esferas da sociedade, como na educacional, política, de consumo, entre outras (GOMES, 2015).

Nesse sentido, a rede mundial de computadores se consolidou como uma ferramenta fundamental na vida das pessoas e nas relações cotidianas. A midiatização da sociedade e mudança de hábitos ficou perceptível, visto que esse instrumento passou a “romper barreiras de tempo e de espaço, dando mais agilidade ao ato comunicativo” (CRUZ, 2013).

ISSN: 1806-549X

Conflitos e reclamações sempre existiram. O site Reclame AQUI, porém, trouxe uma forma alternativa para a resolução de conflitos: a mediação *online*. Criado em 2001 pelo empresário Maurício Vargas, o site é um canal independente de comunicação entre consumidores e empresas, totalmente gratuito, que realiza a divulgação midiática e encaminha as reclamações aos órgãos e autoridades para que atuem na defesa de interesses coletivos (CRUZ, 2013).

Diariamente, cerca de 30 mil consumidores narram os problemas no Reclame AQUI e 78% dos casos têm êxito. Já são mais de 15 milhões de consumidores cadastrados e cerca de 130 mil empresas. Várias são as vantagens dessa modalidade de mediação, como a rapidez, a facilitação na comunicação, o sigilo e a redução da onerosidade. Chega a ser até 80% menos oneroso resolver os conflitos pelo Mediador do Reclame AQUI em detrimento das vias judiciais e, em média, é necessário cinco dias para a obtenção de um acordo (O MEDIADOR, 2017).

Diante do exposto, é evidente a enorme expansão que o site adquiriu devido à vasta influência das tecnologias digitais e a necessidade de facilitar a resolução de conflitos, dinamizando o mercado consumidor e promovendo a interação entre empresas e clientes, que não precisam se submeter à morosidade e à burocratização da Justiça. Além disso, ambas as partes se beneficiam, posto que o cliente tem o seu problema resolvido, enquanto a empresa conquista uma melhoria em sua imagem (RECLAME AQUI, 2017).

Conclusão

A popularização da Internet trouxe uma forte contribuição e até um incentivo nas contratações eletrônicas, alcançando um grande número de usuários. As mídias digitais tornaram um terreno fértil para que a insatisfação do consumidor deixasse de ser um evento privado para se transformar em algo público e de maior alcance. Ao compartilharem relatos e reclamações, os consumidores virtuais passaram a chamar a atenção de outros consumidores sobre o comportamento inadequado ou desrespeitoso das empresas as quais contrataram ou receberam serviços.

Com a divulgação da insatisfação do cliente, a empresa passa a conviver com a ameaça de ter sua imagem virtual afetada de forma negativa. Posto isso, houve o encorajamento e estímulo aos empresários a integrarem ao avanço e crescimento da Internet, criando formas de resolução de eventuais conflitos, destacando a mediação, através do próprio âmbito virtual, facilitando o acesso aos consumidores virtuais e estimulando a desjudicialização.

Na construção do ciberespaço como ambiente em prol da defesa do consumidor contra abusos, é importante destacar a plataforma colaborativa do Reclame Aqui, que, consegue obter uma enorme satisfação por meio da mediação, além de dar força organizacional e voz para seus usuários, exercendo importante tarefa no que diz respeito ao movimento em defesa dos consumidores.

Agradecimentos

À Universidade Estadual de Montes Claros (UNIMONES) pelo apoio na produção de trabalhos científicos que visam colaborar intelectualmente para o meio acadêmico.

Referências bibliográficas

Bacellar, Roberto Portugal. **Mediação e arbitragem** – 2. ed. – São Paulo: Saraiva, 2016.

ISSN: 1806-549X

BRASIL.**Código de Processo Civil. Vade Mecum Saraiva**. Ed. Saraiva, 2017.

BRASIL. **Constituição (1988)**.

BRASIL**. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990.**

Cruz, Marília de Oliveira**. Midiatização e relações de consumo: um estudo de caso sobre as interações dos discursos entre consumidores e empresas no *site Reclame Aqui* /** Marília de Oliveira Cruz. Belo Horizonte, 2013.

Gomes, Ana Paula Maria Araújo. **A defesa administrativa do consumidor: um caminhar no espaço físico e virtual /** Ana Paula Maria Araújo Gomes.- 2015.

O MEDIADOR. RECLAME AQUI. Disponível em: https://omediador.blog/tag/reclame-aqui/

RECLAME AQUI. Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/

Vilas Boas, Renata. **Os princípios norteadores da mediação e o mediador.** 2009. Disponível em: http://conteudojuridico.com.br/?colunas&colunista=1635_&ver=183

Rocha, Amélia Soares da. **A mediação e o Direito do Consumido**r. Revista Jus Navigandi, Teresina, ano 9, n. 242, 6 mar. 2004.