XII SEMANA CIENTÍFICA UNILASALLE – SEFIC 2016
Canoas, RS – 17 a 21 de outubro de 2016

COMUNICAÇÃO ORAL

ISSN 1983-6783

# A MEDIAÇÃO COMO MEIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NA DOUTRINA CONSUMERISTA E NO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL

Ardala Marta Corso, Marcos Catalan (orient.)
Centro Universitário La Salle Canoas - Unilasalle

**Resumo**

O presente artigo aborda o tratamento conferido à mediação, meio alternativo de solução de conflitos, na doutrina consumerista e periódicos, e analisa o procedimento da mediação no Novo Código de Processo Civil, bem como na Lei 13.140/ 2015.

**Palavras-chave**: *mediação, doutrina*

**Área Temática**: Programa de Pós-Graduação em Direito.

## 1. Introdução - Propósito central do trabalho

O artigo 4º, do Código de Defesa do Consumidor, que elenca os princípios norteadores do direito do consumidor, abre expressamente a possibilidade de criação de meios alternativos de solução de conflitos. Além disso, desde 2010, o Conselho Nacional de Justiça, por meio da Resolução 125/2010, incentiva a implementação destes métodos.

Tanto a previsão do Código consumerista, como a resolução do CNJ, evidenciam a preocupação do legislador em desafogar a justiça oficial e conferir ao jurisdicionado a solução rápida para sua demanda. Ainda assim, a doutrina consumerista deu pouca ou nenhuma atenção, especialmente, à mediação. Embora algumas obras façam referência à possibilidade de aplicação dos métodos alternativos de resolução de conflitos às lides jusconsumerista, maior atenção tem sido conferida apenas à arbitragem, bem como aos juizados especiais cíveis.

No entanto, a cada dia que passa o consumo torna-se mais desenfreado, sendo hoje considerado condição para felicidade das pessoas. Disso decorre a proliferação dos litígios envolvendo relações de consumo e, portanto, a necessidade de implementação de métodos alternativos de solução destes litígios, capazes de atender à sociedade que anseia pela resolução rápida do seu problema.

O presente artigo tem como objetivo analisar o tratamento conferido pela doutrina consumerista à mediação, tanto em obras de Direito do Consumidor, bem como em periódicos como a Revista de Direito do Consumidor, analisar a mediação como prevista na nova legislação, Código de Processo Civil e Lei 13.140/2015 e, ao final, responder se a proveniência da legislação regulando a mediação poderá significar maior abordagem do tema pela doutrina.

Para tanto, inicialmente, faz-se uma síntese do tratamento conferido à mediação na doutrina consumerista e na Revista de Direito do Consumidor e, em seguida, trata-se da mediação, elencando suas principais características e abordando seu procedimento, por meio da análise da nova lei processual, bem como da Lei 13.140/2015, que regula a mediação.

ISSN 1983-6783

## 2. Marco Teórico

### A MEDIAÇÃO NA DOUTRINA CONSUMERISTA

O artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/1990, estampa os princípios que regem a Política Nacional das Relações de Consumo. São normas ditas normas-narrativas ou normas-objetivos, destinadas a orientar a interpretação das demais normas da legislação consumerista (GRAU, 1993).

Entre os objetivos elencados no mencionado dispositivo legal, no inciso V encontra-se o dever de criação de mecanismos alternativos de solução de conflitos. Ou seja, o estimulo a adoção de meios alternativos para a resolução do conflito, deve guiar a interpretação das normas da legislação consumerista, buscando garantir tutela eficaz aos consumidores. Este dispositivo abre as portas para a utilização de métodos alternativos de solução de conflitos, tais como a mediação, nas lides de consumo, atendendo a determinação de proteção da parte hipossuficiente na relação de consumo, ou seja, o consumidor (MORAES, 2009).

Aliás, não se trata apenas de objetivo previsto na lei consumerista. Em 2010, o Conselho Nacional de Justiça, editou a Resolução 125, que instituiu a política judiciária nacional de tratamento adequado aos conflitos de interesses no âmbito do poder judiciário. Uma das premissas da resolução era a necessidade de se consolidar uma politica pública e permanente de aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução do litigo, entendendo que a mediação e a conciliação seriam instrumentos efetivos de pacificação e prevenção de litígios.

No entanto, não obstante o estímulo à aplicação de métodos alternativos ao poder judiciário para a solução de litígios, tanto por parte da legislação consumerista, como por parte do Conselho Nacional de Justiça, ainda pouca ou nenhuma atenção tem sido dada pela doutrina a estes métodos, em especial, à mediação.

Autores como Sérgio Cavalieri Filho, na obra Programa de Direito do Consumidor (2014), João Batista Almeida, na obra Manual de Direito do Consumidor (2015), Rizzato Nunes, na obra Comentários ao Código de Defesa do Consumidor (2015) e Curso do Direito do Consumidor (2015), Bruno Miragem, na obra Curso de Direito do Consumidor (2016), não tratam da disposição do artigo 4º, Inciso V, do Código de Defesa do Consumidor. Não há em suas obras referência aos meios alternativos de solução de controvérsias, ou sobre sua admissibilidade nas lides jusconsumeristas.

Outros autores, como Cláudia Lima Marques, na obra escrita com os autores Antônio Herman V. Benjamin e Bruno Miragem, Manual de Direito do Consumidor (2013) e Roberta Densa, na obra Direito do Consumidor (2014), fazem apenas menção à referida disposição legal, como princípio norteador do direito do consumidor, mas sem especificar quais seriam os meios alternativos de resolução de conflitos aplicáveis às relações de consumo.

Alguns autores, como José Geraldo Brito Filomeno, na obra Manual de Direitos do Consumidor (2015), embora tratem da previsão do inciso V, fazem menção tão somente à possibilidade de acesso aos juizados especiais e à arbitragem. Segundo o autor, por mecanismos de solução de conflitos, prevista do artigo 4º, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor, deve se entender as “instâncias não oficiais ou judiciárias para tanto”. Ainda, aduz que os litígios deverão ser ao máximo evitados, tendo aí, importante papel, os chamados Serviços de Atendimento ao Consumidor (2015).

Na mesma linha de entendimento, Ada Pelegrini Grinover, na obra Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto (2011), ao comentar o artigo 4º, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor, leciona que os conflitos de consumo poderão ser submetidos à arbitragem, consoante a previsão do artigo 1º, da Lei Federal nº 9.307/96. Leciona a autora que, ao prever o estimulo a adoção de meios alternativos para a resolução do conflito, a lei consumerista revela a preocupação do legislador em desafogar a justiça oficial, porque “a

ISSN 1983-6783

globalização da economia, de que decorre uma velocidade cada vez maior e diversificada de relações negociais e conflitos daí decorrentes, demandará soluções mais rápidas e tomadas de maneira o mais informal possível." (GRINOVER, 2011). Na referida obra a autora ainda questiona a aplicabilidade do referido diploma legal às relações de consumo, uma vez que, à primeira vista, se enquadram nos negócios patrimoniais disponíveis (2011). No entanto, esta questão não será objeto de análise neste momento.

Por fim, na obra de Flávio Tartuce, intitulada Manual de Direito do Consumidor (2016) é possível encontrar menção à aplicabilidade de mediação às relações de consumo. De acordo com este doutrinador, ainda que a solução do litigio consumerista possa acontecer por meio da autocomposição ou da mediação, a segunda é preferível porque, neste caso, seria possível solucionar o conflito, sem sacrifício do interesse do consumidor (2016).

Na Revista de Direito do Consumidor, assim como nas obras mencionadas, a maior parte dos autores ao tratar dos métodos alternativos de solução de conflitos nos litígios consumeristas, faz menção a possibilidade de aplicação da lei de arbitragem, bem como dos juizados especiais cíveis. No entanto, com o passar dos anos, verifica-se uma maior atenção ao tema, bem como uma maior abordagem acerca da mediação, como meio capaz de garantir rápida e eficaz resolução do conflito.

Exemplo do tratamento que passou a ser conferido à mediação, e sua aplicabilidade às relações de consumo, é o artigo escrito por Joel Dias Figueira Júnior: Acesso à jurisdição arbitral e os conflitos decorrentes das relações de consumo. De acordo com o autor, as demandas que se originam das relações de consumo, revestem-se de natureza patrimonial disponível e, portanto, passiveis de transação. Desta forma, estes conflitos poderão ser solvidos tanto por meio da via judicial, como por meio da mediação, porquanto inexiste imperatividade ou coercitividade capaz de viciar a vontade das partes (2001).

Também passou a tratar-se da aplicação da mediação em casos concretos. Nádia de Araújo e Olivia Fürst, publicaram na Revista de Direito do Consumidor, esclarecedor artigo tratando de exemplo da aplicação da mediação no caso específico do acidente aéreo do voo 447, da Air France, que caiu no oceano Atlântico em 31 de maio de 2009. O resultado final foi obtido através da mediação, que contou com a participação da empresa aérea, dos familiares bem como com o aporte do Ministério da Justiça, do Ministério Público do Rio de Janeiro e do PROCON do Estado do Rio de Janeiro. Por meio desta experiência, as autoras apontam que nem sempre o remédio judicial é a via mais adequada para a solução do caso concreto ou confere as partes o sentimento de que sua demanda foi solucionada satisfatoriamente. Ademais, é preciso lidar com o conflito no momento que ele surge, a fim de evitar que o tempo torne traga ainda mais prejuízos as partes envolvidas, o que pode ser proporcionado pela mediação (2014).

Na mesma linha, Andressa Michel, aborda a aplicação de programas de mediação em casos de acidente de consumo, como forma de permitir a solução do conflito, viabilizando a obtenção de resultado uniforme para diversas pessoas lesadas pelo mesmo evento danoso. Para a autora, os programas de mediação proporciona resultado rápido e satisfatório para os litigantes, em sintonia com o incentivo à criação de mecanismos alternativos previstos na norma esculpida no inciso V, do artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor que, como mencionado anteriormente, deve orientar os demais preceitos desse microssistema (MICHEL, 2011).

## A MEDIAÇÃO NO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL E LEI 13.140/2015

O Código de Processo Civil de 2015 e a Lei 13.140/2015, disciplinam a mediação como meio de solução de conflitos. Como nos monstra a exposição de motivos, o novo diploma processual deu ênfase à possibilidade de as partes colocarem fim ao conflito pela via da mediação ou da conciliação, entendendo o legislador que a satisfação efetiva das partes pode dar-se de modo mais intenso se a solução é por elas criada e não imposta pelo juiz (SENADO, 2010).

ISSN 1983-6783

Já nos debates legislativos acerca do novo Código, havia recorrente menção a importância dos meios consensuais. Leonardo Cunha e João Lessa destacam que ainda no projeto havia forte valorização do consenso, e uma preocupação não apenas com o julgamento, mas com a efetiva resolução do conflito. (2014).

Adotando este espírito, a incitação à adoção de meios consensuais é diretriz da nova lei processual, que no artigo 3º, §3º determina que "a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial" (BRASIL, 2015).

Nas palavras de Carlos Eduardo de Vasconcelos, a mediação geralmente é um meio não hierarquizado de solução de conflitos, em que duas ou mais pessoas, com a colaboração de um terceiro apto e imparcial, o mediador, expõe o problema, são questionadas, dialogam e procuram, conjuntamente, identificando os interesses em comum, se possível, colocar um fim ao litigio por meio do acordo (2008).

Na mediação, os envolvidos não são adversários como ocorre no processo judicial. Consequentemente, inexiste vencedor e vencido. As partes atuam em conjunto, no sentido de construírem a melhor solução para o conflito instaurado. Identifica-se aí importante particularidade que diferencia a mediação do processo judicial, no qual a solução é imposta pelo magistrado e pode ser benéfica a apenas uma das partes, ou até mesmo não ser proveitosa a nenhuma delas.

As partes atuam diretamente para a obtenção do resultado, e finalizam o processo com a impressão de que o tempo que lhes foi dedicado foi suficiente para que suas questões fossem ouvidas, que o tempo demandado para a solução do problema foi o tempo das próprias pessoas envolvidas e não o tempo, sempre breve, que o juiz é capaz de colocar à disposição da causa e sua consequente decisão (ARAÚJO, FÜRST, 2014). Assim, a mediação prestigia a autonomia das partes, que são tidas como capazes de conversar e chegar a uma solução conjunta, fixando o compromisso de cumpriram-na, assumindo conscientemente as consequências que dela possam advir.

A esse respeito afirma Marines Suarez:

> (...) creo que es ésta la idea de ser humano que ha empezado a crecer cada vez más em nuestra época, o sea considerar-nos capacitados para ser parte activa em la toma de decisiones y en la ejecución de éstas, pero asumiendo la responsailidad por las consecuencias que de ello puedan resultar, y sólo em los casos em que no podamos hacerlo, em que fracassemos o en que por la dificultad del conflito no estemos capacitados, dejar que otros lo hagan por nosotros. (2010, p. 47)

O mediador serve apenas como um facilitador do diálogo entre os interessados, auxiliando-os a compreender os interesses postos em conflito, propiciando que eles próprios possam identificar uma solução que gere benefícios a ambos, sem propor uma solução ou opinar na solução encontrada pelas partes (DIDIER, 2016). No entanto, cabe ao mediador, sim, promover o equilíbrio entre os litigantes "para propiciar condições ao mais fraco de enfrentar as opressões do mais poderoso" (FIORELI, MALHADAS JUNIOR, 2008, p.149-50).

Sendo um procedimento que visa tratativas entre as partes para tentarem chegar a um consenso e ao fim do litigio, a voluntariedade é característica essencial da mediação. Os métodos autocompositivos devem ter, necessariamente, como pressuposto, a intenção dos envolvidos em participar, sob pena de comprometimento da livre manifestação de vontade (TARTUCE, 2015).

O legislador não condicionou o ingresso no Poder Judiciário à realização de mediação ou conciliação, o que certamente violaria o direito constitucional de ação (TARTUCE, 2015). No entanto, tanto a Lei da mediação, como o Código de Processo Civil determinam que antes do oferecimento da defesa, havendo interesse das partes, haverá uma sessão consensual.

Assim, a opção pela realização ou não da audiência de conciliação ou mediação, é requisito essencial da petição inicial, nos termos do artigo 319 do Código de Processo Civil (BRASIL, 2015). Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou mediação. O réu, que será citado para comparecer à audiência, deverá manifestar o interesse na realização da solenidade até 10 dias

ISSN 1983-6783

antes da data designada, conforme preconiza o *caput* do artigo 334 e o §5º da nova lei processual (BRASIL, 2015).

O não comparecimento injustificado das partes será considerado ato atentatório à dignidade da justiça (BRASIL, 2015). De acordo com Fernanda Tartuce, a imposição desta sanção é questionável, porquanto a parte ficaria compelida a comparecer a uma audiência para tentar um acordo por medo da sanção pecuniária, ao invés de comparecer pela sua disposição em tentar compor o litigio (2015).

O artigo 166 do Código de Processo Civil, expressa que a mediação será informada pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada (BRASIL, 2015). A estes princípios, a Lei 13.140/2015, acrescenta outros que deverão reger a mediação, tais como a isonomia das partes, a busca do consenso e a boa-fé (BRASIL, 2015).

Entre esses princípios cabe destacar que a autonomia conferida às partes, possibilita que possam elas optar pela mediação a qualquer tempo. Ainda que iniciada a via litigiosa, podem as partes decidir buscar saídas conjuntas para colocar fim à lide. Por esta razão, a lei processual, artigo 139, inciso V, prevê ser dever do juiz, possibilitar, a qualquer tempo, a autocomposição.

Também merece destaque o princípio da confidencialidade, uma vez que ainda que o processo em que se desenvolva a mediação esteja submetido ao princípio geral da publicidade, o conteúdo da mediação deve ser mantido em sigilo, salvo autorização expressa dos envolvidos, a fim de que às partes sintam-se mais seguras e confortáveis para negociar. Assim, o conteúdo da mediação não pode ser usado como prova em processo judicial, o mediador é proibido de depor a respeito de fatos de que tenha tomado conhecimento na mediação, bem como fica o mediador impedido de atuar como advogado de alguma das partes envolvidas no litigio no qual atuou (WAMBIER, TALAMINI, 2016).

Havendo composição, por oportunidade da sessão de mediação, será formalizado termo que é levado à homologação por sentença judicial. Nesta fase, é prudente o auxilio dos procuradores e também do mediador, a fim de garantir a exequibilidade do que foi acordado e, especialmente, a adequação às normas em vigor. Desta forma, se evitam surpresas desagradáveis com o descumprimento dos termos do acordo e o consequente retorno ao poder judiciário (PINHO, 2011).

Como se vê, a mediação não se propõe a substituir o judiciário, mas sim a complementá-lo (MICHEL, 2011). O Poder Judiciário não fica alheio à controvérsia, mas proporciona a estrutura para uma solução amigável e colaborativa, encontrada pelas próprias partes. Assim, consoante previsão do Código de Processo Civil, artigo 165 e da Resolução 125 do CNJ, os Tribunais deverão criar centros de solução de conflitos, que serão responsáveis pela realização de audiências de conciliação e sessões de mediação, bem como por atender e orientar os cidadãos a buscar o fim do litigio (DIDIER, 2016).

Certamente a existência de uma lei não será suficiente para que realmente possa acontecer o abandono do paradigma da solução do conflito pela via judicial. Como leciona Kasuo Watanabe um dos grandes obstáculos para a utilização mais intensa da mediação é a formação acadêmica dos operadores do direito, que ainda dá maior ênfase a solução do litigio por meio da via judicial. Esse é o modelo ensinado nas maiorias das Universidades e é o que se espera do profissional do direito. Prevalece a cultura da sentença (2005).

Assim, deverá haver significativa mudança de comportamento de todos os envolvidos para que a previsão legal se perfectibilize. Essa mudança não passa apenas pelo esforço do Poder Judiciário, para a implantação dos centros de mediação e treinamento dos mediadores, mas também e necessariamente pela mudança no pensamento de partes e operadores do direito que demandam o Poder Judiciário. Desta forma: “A atual cultura da sentença será, com toda certeza, paulatinamente substituída pela cultura da pacificação.” (WATANABE, 2005, p. 690)

ISSN 1983-6783

**3. Metodologia**

Foi utilizado método monográfico objetivando a descrição minuciosa e atual do tema proposto, baseado em na leitura de livros, artigos e periódicos, assim como da legislação pertinente.

**4. Considerações Finais**

Como se verifica na breve análise de algumas obras da doutrina consumerista, a aplicação de meios alternativos de solução de conflitos ainda não é significativamente difundida entre os autores, não obstante o Código de Defesa do Consumidor tenha deixado as portas abertas para a utilização destes métodos e já exista, desde 2010, incentivo do Conselho Nacional de Justiça à pratica destes meios, por meio da Resolução 125.

Destarte, o novo Código de Processo Civil e a Lei 13.140/2015, propõem a mediação como meio de solução do conflito, capaz de alcançar solução rápida ao litígio, mediante a participação das próprias partes. Dessa forma, o processo de mediação garantiria a efetividade da prestação jurisdicional e mais, contribuiria para que o processo alcance o seu escopo de pacificação das pessoas e eliminação dos conflitos, porquanto as partes envolvidas assumem papel de maior comprometimento perante a solução encontrada e não imposta. No caso do direito do consumidor, pode significar importante reforço aos instrumentos de proteção ao consumidor já existentes no Brasil.

Desta forma, a partir da regulamentação da mediação como meio de resolução de conflitos, mostra-se de suma importância que a doutrina consumerista abrace esta ideia e passe a lhe conferir maior tratamento, considerando sua qualidade de fonte do direito. O caminho mostra-se promissor visto que, como demonstrado, com o passar dos anos a doutrina foi aos poucos deixando de conferir tratamento apenas à arbitragem, como forma alternativa de solução de litígios e passando a dar maior ênfase à mediação, ainda que em casos específicos.

Ainda, um maior tratamento pela doutrina consumerista acerca da mediação, serve para possibilitar um maior esclarecimento entre os operadores do direito, o que é de suma importância, pois certamente o êxito da implementação deste meio de solução do litigio depende da colaboração e mudança de comportamento de todos os envolvidos. O conhecimento do instituto proporcionará a sua eficácia

**Referências**

ALMEIDA, João Batista. **Manual de Direito do Consumidor.** 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2015

ARAÚJO, Nádia de; FÜRST, Olivia. **Um exemplo brasileiro de uso da mediação em eventos de grande impacto: o programa de indenização do voo 447**. Revista de Direito do Consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, nº 91, jan./fev., 2014

BRASIL. **Lei 13.105, 16 de março de 2015. Código de Processo Civil.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 13/08/2016.

BRASIL. Lei 13.140, 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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm. Acesso em: 13/08/2016.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

DENSA, Roberta. **Direito do Consumidor.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

ISSN 1983-6783

DIDIER, Fredie. **Curso de direito processual civil.** 18. ed. Salvador: Editora Jus Podivm, 2016. v. 3.

FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. **Acesso à jurisdição arbitral e os conflitos decorrentes das relações de consumo.** Revista de Direito do Consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, nº 37, jan./março, 2001.

FILOMENO, José Geraldo Brito Filomeno. **Manual de Direitos do Consumidor**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

FIORELLI, José Osmir; FIORELLI, Maria Rosa; MALHADAS JUNIOR; Marcos Julio Olivé. **Mediação e solução de conflitos: Teoria e Prática.** São Paulo: Atlas, 2008.

GRAU, Eros. **Interpretando o Código de Defesa do Consumidor: algumas notas.** Revista de Direito do Consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, nº 5, 1993.

GRINOVER, Ada Pelegrini. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor.** 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011

MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor.** 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

NUNES, Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2015

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor.** 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

MICHEL, Andressa. **Programas de mediação e acidentes de consumo: um estudo prático de métodos alternativos de resolução de conflitos.** Revista de Direito do Consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, nº 80, out./dez., 2011

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade: no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais. Interpretação sistemática do direito.** 3. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

PINHO, Humberto. **O marco legal da mediação no Direito Brasileiro.** Disponível em: hhttps://www.academia.edu/9192642/O_Marco_Legal_da_Media%C3%A7%C3%A3o_no_Brqsil. Acesso em: 06/08/2016.

PINHO, Humberto. **O novo CPC e a mediação. Reflexões e ponderações.** Disponível em: http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/242895/000923117.pdf?sequence=1. Acesso em: 13/08/2016.

SENADO. **Anteprojeto do Novo Código de Processo Civil.** Disponível em: https://www.senado.gov.br/senado/novocpc/pdf/Anteprojeto.pdf**.** Acesso em: 13/08/2016.

SUARES, Marines. **Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas.** Buenos Aires: Paidós, 2010.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis.** 2. Ed. São Paulo: Editora Método, 2015.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor.** 5. ed. São Paulo: Editora Método, 2016.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. São Paulo: Método, 2008.

WAMBIER, Luiz Rodrigues; TALAMINI, Eduardo. **Curso Avançado de Processo Civil.** 16. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. v. 2.