

MÉTODOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE MASSA E EFETIVIDADE DA DECISÃO JUDICIAL - BREVES NOTAS

DES. CESAR CURY

DESEMBARGADOR DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Introdução

O presente trabalho objetiva realizar análise sucinta sobre o tratamento dos conflitos coletivos na legislação brasileira, a partir de breve histórico desde a Constituição Federal de 1988 e do conjunto normativo que compõe o sistema próprio de tutela. Pretende-se, ademais, analisar institutos trazidos pelo Novo Código de Processo Civil, como o Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas e a Mediação, e sua capacidade de contribuir para a diminuição da judicialização e de conferir efetividade às decisões judiciais nas demandas coletivas.

Histórico

A sociedade brasileira tem experimentado o vertiginoso crescimento de busca pelo Judiciário como modo preferencial de resolução de conflitos individuais, fenômeno a que se tem denominado como de excesso de judicialização.

A Constituição Federal de 1988, profícua e generosa no repertório e extensão dos direitos assegurados e detalhista ao extremo, contrapondo-se àquela que a antecedeu e aos respectivos aditamentos institucionais, operou modificação substancial na ordem política, social, econômica e jurídica até então existente ao prometer aos cidadãos e à sociedade direitos erigidos à categoria de fundamentais¹.

¹ “Na verdade, o paradigma jurídico desde o pós-guerra, centrado nas Constituições garantistas, com sua ‘força normativa’ assegurada pela multiplicação dos instrumentos de controle judicial, modifica o papel jurídico específico dos governos. Consagram-se os direitos e também as garantias, o que faz deles bens exigíveis”. Confira em Dallari Bucci, **Fundamentos para uma Teoria Jurídica das Políticas Públicas**, Saraiva, 2013, 1ª edição.

Ao definir meios disponíveis à efetivação do vasto repertório de garantias, a Carta Magna de 88 conferiu ao Poder Judiciário a responsabilidade exclusiva e indeclinável para resolução dos conflitos da sociedade², sem prever que, já na década seguinte, o país se tornaria uma sociedade de consumo, baseada na produção e comercialização de bens e serviços massificados.

Consequente ao processo de integração do país no comércio globalizado, um conjunto de medidas normativas foi concebido para regular a nova realidade de sociedade de massa. Nesse contexto - em que já se encontrava a Lei 7.347/85³ - entra em vigor o **Código de Defesa do Consumidor**, cuja essência reafirma os propósitos constitucionais e incrementa o rol de garantias ao consumidor, dentre as quais o acesso à justiça como modo preferencial para a resolução dos conflitos.

É ainda nessa época que os **Juizados Especiais**⁴, reestruturados, integram-se ao conjunto de proteção dos direitos do consumidor, constituindo-se no principal portal de acesso ao sistema de justiça gratuito e que se pretendia célere, desburocratizado e efetivo.

O arcabouço sistêmico formado pela Constituição de 88 e pelas Leis 7.347/85, 8.078/90 e 9.099/95, dentre outras, que acompanhou o país em seu processo de abertura ao mercado internacional e o viu tornar-se uma sociedade de consumo, não foi suficiente, todavia, para controlar ou tratar adequadamente o surgimento das demandas massificadas.

Em um ambiente de produção, comercialização e consumo de massa, seria de se esperar que, das relações entre consumidores e fornecedores, adviessem conflitos igualmente massificados.

A esse processo de abertura ao mercado e à conformação jurídico-legal, todavia, não se seguiu a correspondente infraestrutura – tanto do país, quanto das empresas -, e os sistemas de regulação mostraram-se deficien-

² Artigo 5º, incisos XXXV e LXXVIII, CR 88.

³ Lei de Ação Civil Pública, que prevê como meio de tutela as ações coletivas.

⁴ Lei 9099/95.

tes, o que acabou por contribuir para o surgimento de situações de conflito em número proporcional às relações negociais e da sequência massificada de ações judiciais envolvendo idênticas questões de fato e de direito.

O resultado dessa equação, ao longo de pouco mais de duas décadas, é o estado de saturação do sistema de justiça convencional, em especial dos tribunais de justiça. Até 1988, tramitavam em todos os juízos do país cerca de 350.000 ações. Em 2014, esse montante alcançou aproximadamente cem milhões de processos, conforme dados do CNJ⁵.

É sintomático que esse aumento da judicialização derive em grande medida das causas expostas, mas é intuitivo que o mero aumento da estrutura judiciária com pessoal e equipamentos, isoladamente, não será suficiente para o atendimento desse universo de demandas, cuja tendência de crescimento deslegitima qualquer iniciativa que considere exclusivamente o incremento material.

É nesse contexto que novas alternativas começaram a surgir, a partir da própria incapacidade de o Judiciário atender às expectativas colocadas sob sua responsabilidade, e que cogitações acadêmicas e discussões entre os operadores do direito produzem seus primeiros resultados, alguns extraídos de experiências alienígenas e adaptados à legislação nacional.

Da Reforma Processual

As modificações advieram a partir da Emenda Constitucional 45, e a sequência legislativa resultou na inclusão dos artigos 285-A⁶ e 543-B⁷ e 543-C⁸ no atual Código de Processos Civil.

Esse conjunto normativo objetivou principalmente a uniformização da jurisprudência dos tribunais superiores, assim pretendendo conferir

5 Justiça em Números, CNJ.

6 Lei 11.277/2006

7 Lei 11.418/2006

8 Lei 11.672/2008

maior economia e racionalidade ao sistema recursal e privilegiar os princípios da isonomia, mantendo a integridade das decisões em questões repetitivas, e da celeridade processual, ao permitir a improcedência liminar do pedido, sempre que se tratar de questões unicamente de direito⁹.

Embora seja considerável o avanço na organização e sistematização do processo e dos recursos - o que recomendou sua manutenção e ampliação no Novo Código de Processo Civil¹⁰ (CPC/2015) -, os institutos da sentença antecipada, da repercussão geral, e as sistemáticas dos recursos repetitivos e representativos de controvérsia não atenderam à finalidade maior de desestimular a judicialização.

Ao contrário, desde as modificações operadas, o índice de judicialização se manteve em ascensão.

De qualquer modo, os institutos em questão limitaram-se a modificar a sistemática de recursos e a uniformização da jurisprudência, sem interferir no baixo grau de efetividade das decisões definitivas, sobretudo quando se trata de demandas coletivas ou repetitivas.

Das Demandas de Massa

O fenômeno das demandas repetitivas é sobretudo um fenômeno das relações de consumo, aqui entendido em seu sentido mais amplo.

Trata-se, em sua maioria quase absoluta, de demandas decorrentes das atividades de empresas concessionárias do serviço público, cuja atuação costuma se dar em áreas territoriais extensas, com expressiva base de consumidores, através de contratos relacionais de longo prazo.

Essas demandas, apresentadas em ritmo industrial aos mais diversos juízos cíveis e juzados especiais do país, via de regra respondem por ques-

⁹ Com o propósito de restringir a aplicação dos apontados institutos à controvérsia unicamente de direito, o legislador submete-se à crítica ao dissociar fato e direito, tratando-os como entidades autônomas, absolutamente estanques, como se um e outro não tivessem entre si um elo de ligação.

Na verdade, direito e fato estão associados, e não se pode estabelecer entre eles uma dicotomia que não existe. De acordo com Ronald Dworkin, “o direito é sempre uma questão de fato histórico” (p. 12).

¹⁰ Conforme artigos 332 e 1035 e seguintes do CPC/2015.

tões de reduzida expressão cognitiva, no mais das vezes versando sobre temas de baixa complexidade jurídica, e desafiam mesmo a capacidade de gestão das unidades judiciárias, mais do que intrincadas exegeses legais.

Todavia, o fato é que, por mais que sobre elas se tenha decidido, inclusive em sede superior, as mesmas questões continuam a aportar na justiça, repetida e indefinidamente, exatamente porque suas causas subjacentes nunca são atingidas pela efetividade das decisões judiciais.

A análise dessas demandas permite se identifique sua origem principalmente em rotinas equivocadas das empresas concessionárias dos serviços públicos, assim reconhecidas pelo Judiciário, o qual, no entanto, e a despeito disso, continua a prover sobre esses mesmos conflitos.

No sentido de se conferir efetividade às sentenças, pretende-se que a extensão de seu comando não se limite apenas aos casos repetitivos individualmente ajuizados.

De fato, para que se estabeleça o conceito de efetividade das decisões judiciais, é preciso que se reconheça o Processual Civil como meio de implementação dos direitos fundamentais constitucionalmente assegurados - distante, portanto, da mera aplicação prática da lei ao processo em decisão. Mas é preciso também que o conceito de efetividade atenda à função promocional do Direito, na lição de Bobbio, ou seja, um direito que, no mundo contemporâneo, não se circunscreva ao comandar, ao proibir e ao permitir condutas, **mas que transite pelo estimular e pelo desestimular comportamentos**¹¹.

Realmente, parece não haver sentido o repetir-se indefinidamente o mesmo protocolo para decisões sobre tema já pacificado, sem qualquer correção da origem ou gênese da demanda, fazendo submeter ao Judiciário o processamento de questões já solucionadas, por mais célere que venha a se tornar esse procedimento. Esse arranjo institucional, aliás, é mais um exemplo do protagonismo judicial sobre assuntos ordinariamente afetos ao setor privado e aos órgãos de planejamento e controle do Executivo, re-

11 Norberto Bobbio, *Dalla struttura alla funzione – Nuevi studi di teoria del diritto*, Milano, ed. Comunità, 1977.

corrente em democracias tardias, a exigir criatividade jurídico-institucional para a diversificação das abordagens estatais¹².

O Novo Código de Processo Civil

Nesse sentido, o CPC/2015 parece trazer algum avanço no trato das questões repetitivas.

Para além do regime do indeferimento liminar do pedido inicial e da sistemática dos recursos repetitivos e representativos de controvérsia e do requisito da repercussão geral, o novo diploma moderniza a solução das questões de massa ao trazer mecanismos de resolução coletiva, com especial destaque para o **Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR)**, e ao prever e incentivar o emprego de métodos alternativos à solução de conflitos – como a Arbitragem, a Conciliação e a **Mediação**.

O IRDR

Com inspiração em instituto estrangeiro correlato¹³, o cabimento do **IRDR** pressupõe a existência simultânea de processos repetitivos que contenham controvérsia sobre questão unicamente de direito, com risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica, na dicção do artigo 976 do NCPC.

A mera redação do dispositivo em comento insinua a vocação do incidente para o trato de questões consumeristas, conclusão reforçada pela disposição do artigo 955, parágrafo 2º, do novo diploma.

A primeira questão que se coloca sob reflexão é acerca da extensão do conceito da expressão contida no parágrafo I do artigo 976 – **controvérsia sobre a mesma questão unicamente de direito**.

¹² Dallari Bucci, ob. cit., p. 94.

¹³ Litígios envolvendo investidores no Mercado de Capitais resultou, no Direito Alemão, na edição da *Kapitalleger-Musterverfahrensgesetz – KapMug*, elaborada para vigorar por prazo certo e que garante ao litigante individual solicitar a administração de demandas individuais repetitivas e simultâneas, com a instauração de procedimento padrão (*Musterverfahrens Antrag*). Confira em André Arnt, *Lineamentos do Processo Civil Coletivo na Alemanha*, **RPro**, v. 232/2014, Jun.2014

As disposições relativas ao IRDR se encontram no Capítulo VIII do Título I do Livro III do CPC/2015, limites em que são tratados a ordem dos processos nos Tribunais e os meios de impugnação das decisões judiciais, e que por isso devem ser interpretadas de acordo com as disposições do conjunto em que estão inseridas.

De acordo com o previsto no artigo 928, parágrafo único, reforçado pelo parágrafo 4º do mesmo artigo 976, ambos do CPC/2015, pode-se entender que a expressão **questão unicamente de direito** abrange o **direito material** e o **direito processual**.

Sobre o reconhecimento do direito processual, não há maior desafio: trata-se de normas de direito instrumental, formal.

A expressão **direito material**, no entanto, tal como ressaltada no texto codificado, parece servir de contraponto à pretensão à distinção entre fato e direito, apontando para uma conduta metodológica que preferiu limitar o Direito apenas ao seu aspecto puramente normativo e abstrato, destacado do fato.

Essa conclusão é reforçada quando se verifica a preferência do legislador em excluir o fato do sistema do IRDR, originariamente previsto no anteprojeto de lei que resultou na edição da Lei 13.105/2015.

A opção legislativa faria sentido antes do sistema de massas, quando a experiência complexa do cotidiano não permitia identificar facilmente uma uniformidade entre os fatos em geral. Savigny¹⁴ já apontava que era inútil procurar solução única para as questões forenses, a partir das inenunciáveis complexidades dos casos concretos.

Todavia, na atualidade, a complexidade do sistema de massas – produção, comercialização, consumo e litígio – não exclui necessariamente o aspecto fático idêntico ou semelhante da proteção por mecanismos de tutela coletiva.

Ao contrário, no sistema de massas, é frequente que a deficiência na prestação do produto ou serviço proporcione lesão igual ou semelhante

14 De la vocación de nuestra época para la legislación y la ciencia, Madrid, 1970, Aguilar, p. 64.

a número indeterminado de pessoas, atingidas individualmente por fato único. É o caso, por exemplo, de dano ambiental que repercute na esfera individual dos pescadores de determinada região pesqueira.

Nesse caso, é impossível dissociar o fato do direito, não havendo sentido excluir da proteção coletiva a lesão homogênea ou semelhante causada por fato único a determinado agrupamento de indivíduos.

O fato principal – dano ambiental -, uma vez reconhecido por decisão judicial, deve aproveitar a todos os interessados.

Certo de que a legitimação extraordinária não impede a opção pela iniciativa individual, é razoável admitir-se, nesses casos, o IRDR como meio de racionalizar o uso do aparato judiciário, privilegiando o princípio da isonomia e da segurança jurídica, e evitar a repetição de processos idênticos.

Nesse sentido, é preferível seguir a lição de Dworkin, no sentido de que o direito nada mais é que aquilo que as instituições judiciais decidiram no passado, ou seja, **o direito é sempre uma questão de fato histórico** (R. Dworkin, 10/12).

Partindo-se do pressuposto de que o IRDR é vocacionado ao trato das questões do consumidor, é autorizada a interpretação que considera o dispositivo do artigo 976, parágrafo único, do CPC/2015 abrangente da matéria de fato único subjacente.

Da Efetividade das Decisões em IRDR

De par com essa inovação, a maior virtude do instituto talvez seja aquela contemplada pelo artigo 985, parágrafo único, do CPC/2015.

Com efeito, quando o incidente resolver questão de fato ou de direito por serviço concedido ou autorizado, a agência reguladora respectiva será comunicada da decisão para a necessária fiscalização da correção da conduta equivocada.

Esse dispositivo, repetido no artigo 1040, inciso IV, do CPC/2015, pretende expandir a efetividade das decisões proferidas em incidentes de repetição para além dos limites dos processos-piloto e daqueles por elas

abrangidos (artigos 979, p. 2º; 982, I; 985, I e II, CPC/2015), o que representa verdadeira inovação no sistema processual e inquestionável avanço na administração da justiça, aproximando-o ainda mais do instituto que lhe serviu de inspiração¹⁵.

Com essa inovação, um dos principais motivos para o uso abusivo e desnecessário da justiça tende a arrefecer. Com o caráter mandamental da decisão em IRDR atingindo as empresas concessionárias e permissionárias do serviço público, principais formadoras de demandas, e importando na necessidade de correção da rotina ou comportamento reprovado pelo Judiciário, o surgimento de novos litígios sobre os temas pacificados deverá ser interrompido, o que resultará, a certo tempo, na redução do volume de processos submetidos ao sistema de justiça. Além disso, e o mais importante, inicia-se uma nova cultura na forma de resolução de conflitos, importando essa medida na assunção de responsabilidades tanto pelos consumidores, quanto pelas empresas concessionárias ou permissionárias de serviço público, sem dúvida, as que detêm o maior índice de litigância no Judiciário brasileiro.

Da Liquidação das Decisões em IRDR

Sem embargo da definição e aplicabilidade de tese única a todos os casos existentes e futuros, e da recomendação às agências reguladoras para a fiscalização da aplicação da tese adotada, entende-se que a efetivação dos direitos reconhecidos, sobretudo quando envolvidos aspectos fáticos individualizados, ainda carece de ferramentas que a viabilizem.

O reconhecimento de tese jurídica, por um lado, define o direito incidente aos casos em repetição. Por outro, a comunicação da decisão coletiva aos órgãos de controle e regulação pretende que sejam corrigidas as rotinas causadoras das demandas repetitivas.

Mas, entre esses dois extremos, poderá uma gama indeterminada de casos se manter à margem da efetivação, reclamando, mais do que o

¹⁵ Musterverfahren.

ajuizamento para reconhecimento do direito incidente, a adoção de mecanismos, em sede de execução, para a efetiva integração desse reconhecimento em sua esfera de direito individual.

De qualquer modo, se o IRDR traduz avanço inegável, parece não ser capaz, isoladamente considerado, de atender ao artigo 4º do CPC/2015 e entregar uma decisão justa e efetiva, abrangida a atividade satisfativa, em tempo razoável, quando houver fatos subjacentes individualizados, recorrentes em tema do direito do consumidor.

Mediação

Nesse cenário, institutos de resolução consensual de conflitos, como o da **Mediação**, podem ser a solução.

Previstas no CPC/2015, e objeto de Projeto de Lei ainda em tramitação no Congresso Nacional, a Mediação e Conciliação recebem tratamento detalhado em inúmeros dispositivos do novo *Codex*.

Partindo do pressuposto que o Estado promoverá, **sempre que possível**, a solução consensual dos conflitos, que deve ser estimulada pelos juízes inclusive **durante o processo judicial**, métodos de resolução de conflitos como a Conciliação, a Negociação e a **Mediação**, para além de todas as possibilidades de aplicação desses institutos, podem ser validamente empregados para conferir efetividade maior às decisões a partir da definição da tese em IRDR, sobretudo quando houver questões fáticas individualizadas subjacentes.

É preciso considerar que o reconhecimento de uma tese jurídica é um marco, não uma satisfação. Até sua plena e efetiva realização, há por vezes um logo caminho. Não raro, torna-se necessário percorrer todo o trajeto da liquidação da decisão, conforme previsto nos artigos 513 a 538 do NCPC.

A decisão proferida em IRDR (artigo 978, parágrafo único, e artigo 987, parágrafo 2º) constitui título executivo judicial (artigo 515, inciso I, NCPC), e sua efetivação pode exigir a liquidação e o atendimento aos preceitos dos artigos 509 e seguintes do NCPC.

Medidas que vão desde o mero cálculo aritmético (artigo 509, parágrafo 2º) até a apresentação de pareceres, documentos elucidativos, perícia e outras provas podem ser necessários até que se ultime o direito relativo à tese fixada em processo paradigma.

Sem embargo disso, a fase de liquidação ainda pode alcançar todos os incidentes que uma impugnação permite.

Nesse contexto, a efetivação da decisão e a observância do princípio constitucional da celeridade processual e da duração de tempo razoável do processo, assim como a economia processual, tornam-se quimeras meramente enunciadas, sem a capacidade de deixar o direito abstrato para se concretizar no caso em exame.

Em escala proporcional ao número de legitimados, a liquidação das sentenças proferidas em ações coletivas e nos incidentes de resolução de demandas repetitivas pode causar verdadeira obstrução no juízo competente, como de regra se tem verificado em demandas coletivas já sob a vigência do código de processo civil e das leis especiais atuais.

A obrigação de efetivar a aplicação da sentença (artigo 332, inciso III; artigo 985, incisos I e II) ou do acórdão em processo piloto (artigo 978, parágrafo único) exigirá das empresas responsabilizadas comportamento proativo em relação ao direito discutido, favorecendo a negociação.

As premissas estabelecidas a partir da definição da tese jurídica, de um lado, e os limites fixados pela obrigatoriedade de sua aplicação pelas empresas, por outro, demarcam o ambiente, preferencialmente extrajudicial, em que poderá transcorrer a negociação para a efetiva satisfação do direito tutelado.

Assim, delineados o cabimento e limites da negociação, pode-se validamente instaurar processo de mediação de conflitos coletivos, em ambiente judiciário ou extrajudiciário, já sob encargo e responsabilidade do (s) mediador (es) escolhido (s) ou indicado (s).

Obedecido o plano de mediação – em que se estabeleçam as regras principais, a agenda de sessões e outros requisitos que permeiam e influen-

ciam o processo –, os casos ajuizados e abrangidos pela decisão piloto podem ser encaminhados à Câmara ou Núcleo público ou privado de Mediação.

O processo de Mediação permite ainda a habilitação daquele que se julgar abrangido pela decisão proferida em IRDR, mesmo que não tenha ajuizado ação respectiva¹⁶.

Nesse caso, compete estabelecer processo prévio de identificação e seleção daquele que se apresente como legitimado ou interessado no processo e na resolução pretendida pela Mediação.

Mediação On-line

A Mediação tem aplicação em todas as áreas passíveis de disposição, e, no âmbito do CPC/2015, torna-se obrigatória em alguns temas, como aqueles relacionados à família.

No entanto, é no campo do direito do consumidor que a Mediação tem maior potencial para absorver a carga de litígios que hoje são quase que exclusivamente direcionados aos juízos e tribunais e assim contribuir para reduzir o desequilíbrio da litigiosidade.

Com variado repertório de ferramentas, e permitida a aplicação de técnicas negociais (artigo 166, p. 3º, CPC/2015), a Mediação *On-line*, ou ODR, pode inaugurar novo período na relação entre consumidores e empresas. Sistemas informatizados concebidos especificamente como Câmaras de Resolução de Conflitos, as plataformas ODR consistem basicamente na criação de um ambiente em que as partes envolvidas têm a possibilidade de interagir e negociar através de terceiro imparcial que facilite a aproximação e o diálogo.

Sistemas dessa natureza têm sido utilizado com sucesso em vários países com experiência semelhante ao fenômeno do desequilíbrio da judicialização hoje vivenciado no Brasil, tendo sido acolhido pelo legislador através do artigo 42 do Projeto de Lei 7169/2014, atualmente em tramitação pelo Congresso Nacional.

¹⁶ Alexandre Gravonski, Tese de Mestrado, p. 256, 2010 - Luciana Moessa de Souza, in **Mediação de Conflitos Coletivos**, p. 124.

A experiência do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro

Os Tribunais de Justiça deverão criar centros judiciários de solução consensual de conflitos. O enunciado da Resolução 125/2010, do CNJ, foi cumprido pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro com a estruturação do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos – Nupemec –, organicamente distribuído em 21 Centros Judiciários de Soluções de Conflitos – Cejuscs.

Com a tramitação do projeto de lei ao final convertido no Novo Código de Processo Civil, a comunidade jurídica pôde conhecer os institutos que passarão a regular o processo civil brasileiro após o período de *vacatio*, e, na medida do possível, antecipar sua aplicação ou criar os mecanismos necessários à sua implementação.

Assim é que, em relação aos institutos em comento – IRDR e Mediação –, percebe-se que sua aplicação poderá auxiliar a resolver questões historicamente comprometidas em sua efetividade.

Em tema de ações coletivas, a tramitação do processo não costuma sofrer mais do que os sobressaltos e intercorrência verificados nos demais casos. O problema reside mesmo na efetivação das decisões. Uma vez decidida a questão controvertida, os processos costumam permanecer à disposição dos legitimados e demais interessados à execução da sentença. Muitas vezes, a controvérsia envolve número indeterminado de beneficiários. Sua integração ao processo, sobretudo em sede liquidação e execução, costuma ser rara e limitada, e, sobre ser efetiva, a sentença proferida não chega a projetar qualquer efeito prático extraprocessual.

Compreende-se que seja assim. É que a identificação e convocação dos interessados costuma ser tarefa inapropriada para as estruturas cartorárias, mais voltadas à ordenação dos feitos e ao trâmite interno das ações.

A par disso, a presença de número elevado de interessados em uma mesma unidade judiciária poderia emperrar de vez ou por longo tempo uma estrutura já sobrecarregada.

Nesse sentido, os novos institutos - IRDR e a Mediação – podem conferir efetividade às decisões coletivas através da aplicação combinada dos mecanismos previstos em cada um deles.

A partir da criação, no âmbito do Núcleo de Mediação, de grupo específico de mediadores para tratamento das ações coletivas em apoio às Varas Empresariais, compete à equipe formada, juntamente com o magistrado competente, identificar os processos mais vocacionados à aplicação da sistemática desenvolvida.

Como metodologia de trabalho, parte-se da análise do contexto e da identificação do cerne da controvérsia e dos limites sentenciais para que partes e interessados conhecidos e localizados sejam convidados a participar do processo de mediação, ajustando-se com a empresa responsável a convocação pública de beneficiários não habilitados na ação de conhecimento.

Convém aqui consignar que a organização em grupo de titulares dos direitos individuais constitui facilitação ao processo de mediação, caso em que prosseguir-se-á com a presença de um interlocutor escolhido como representante.

É preciso levar em consideração, quando se trate de ações coletivas, dada a complexidade dos fatos que costuma envolvê-las e do tempo transcorrido, em regra longo, que a correlação entre a sentença e o pedido inicial pode sofrer certo abrandamento, o que mais se justifica em ambiente negocial, em que as partes têm ampla liberdade para construção da solução consensual, desde que atendidas as normas jurídicas.

Desenvolvida em ambiente parajudiciário, desburocratizado, sem as amarras de um processo convencional, a Mediação, não obstante a observância estrita dos termos pactuados ao seu curso, tem alcançado o propósito de conferir maior efetividade à sentença através de ampla negociação.

Considerações Finais

As inovações trazidas com o Código de Processo Civil representam inegável avanço à racionalização do processo, ao melhor aproveitamento da estrutura judiciária e à efetividade das decisões judiciais. Além disso, os

novos institutos contribuem para a pacificação social ao compartilhar com a sociedade a responsabilidade pela resolução dos conflitos.

É preciso, no entanto, criatividade e conjugação de esforços para extrair o melhor efeito das novas ferramentas.

O incidente de resolução de demandas repetitivas, abrangendo as questões de fato, constituir-se-á em inegável estímulo ao amadurecimento da sociedade no uso das ferramentas de tutela coletiva, o que deverá importar em fomento ao uso das ações coletivas.

Os métodos alternativos de resolução de conflitos, como a mediação e a conciliação, deverão representar um novo paradigma na forma de pacificação dos litígios, operando verdadeira transformação social ao privilegiar o acordo e a construção do consenso.

A Mediação e a Conciliação *on-line* por certo constituir-se-ão, com o tempo, nos principais meios de resolução de conflitos do consumidor, incluídos aqueles decorrentes de contratos relacionais de longo prazo.

O novo Código de Processo Civil parece preparado a cumprir o desiderato que motivou sua edição. O resultado, contudo, será aferido durante os próximos quarenta anos. ◆