

ANDRESSA SANTOS MICHEL

Programas de mediação em acidentes de consumo

Monografia apresentada junto ao Departamento de Direito Público e Filosofia do Direito da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel em Ciências Jurídicas e Sociais.

Professora orientadora: Prof.^a Dr.^a Claudia Lima Marques

Porto Alegre

2010

ANDRESSA SANTOS MICHEL

Programas de mediação em acidentes de consumo

Conceito: _____

Porto Alegre, 07 de dezembro de 2010.

Banca examinadora:

Prof. Dr. Augusto Jaeger Junior (UFRGS)

Prof. Dr. Cristiano Heineck Schmitt (UniRitter)

Profa. Dra. Claudia Lima Marques (UFRGS - professora orientadora)

A meus pais, Márcia e Jorge, exemplos de
amor e dedicação.

AGRADECIMENTOS

No decorrer do desenvolvimento deste trabalho, pude contar com o auxílio imprescindível de uma série de pessoas queridas, as quais merecem ser aqui citadas.

Em primeiro lugar, agradeço à minha orientadora, Professora Doutora Claudia Lima Marques, que prestou contribuição inestimável não apenas para a realização deste estudo, mas para todas as outras pesquisas que realizei durante os cinco anos em que fiz parte do Grupo de Pesquisa CNPq “MERCOSUL e Direito do Consumidor”, experiência que tanto acrescentou à minha vida acadêmica.

Além disso, agradeço ao Kauê Ávila Petry, pela compreensão, carinho, amor e estímulo constantes que me acompanharam ao longo de quase toda a Faculdade de Direito – principalmente neste último ano de tantos afazeres e ansiedade –, bem como pelas palavras de consolo e pelas sinceras dicas de conteúdo e formatação.

Agradeço também ao meu irmão, Martin Santos Michel, pela paciência admirável e pela cessão do seu espaço e das suas horas de sono para que eu pudesse concluir os meus estudos.

Outrossim, gostaria de deixar registrado meu agradecimento à Laura Schmidt Duncan e à Fabiana Prietos Peres, pela disposição de tempo, pelas conversas produtivas sobre o tema e pelas valiosas indicações de bibliografia.

Por derradeiro, agradeço ao Dr. Carlos Eduardo Copetti Leite, com quem tanto aprendi nestes últimos anos de estágio na Procuradoria da República da 4ª Região, pelo incentivo aos estudos e por proporcionar o espaço necessário para que eu pudesse alcançar as minhas próprias conquistas.

RESUMO

O objetivo principal deste estudo é apresentar os programas de mediação como mecanismos alternativos de solução de disputas, com destaque à sua aplicação a acidentes de consumo como forma de colaborar com a crise do Judiciário e promover o efetivo acesso do consumidor à justiça. Para tanto, o primeiro capítulo busca relembrar os pressupostos da responsabilidade civil por acidentes de consumo, bem como delimitar algumas das principais dificuldades trazidas pela crise do Poder Judiciário e demonstrar como se dá o acesso dos consumidores à justiça em meio à crise. No segundo capítulo, são analisados alguns aspectos dos métodos alternativos de solução de conflitos no direito do consumidor, com especial enfoque aos programas de mediação e à possibilidade de sua utilização para resolver acidentes de consumo. Por fim, são apresentados casos de programas de mediação realizados no exterior e no Brasil, a fim de ilustrar como ocorre a aplicação desses instrumentos na prática, buscando-se ressaltar as vantagens e desafios desses mecanismos em relação aos acidentes de consumo.

Descritores: Programas de mediação. Acidentes de consumo. Acesso à justiça. Formas alternativas de solução de disputas.

ABSTRACT

This paper's main objective is to present mediation programs as alternative dispute resolution methods, focusing on its application to consumer accidents as a means of providing assistance to the Judiciary crisis and promoting effective consumer access to justice. For this purpose, the first chapter reviews the requisites of civil liability for consumer accidents, as well as delimitates some of the main difficulties which arise from the Judiciary crisis and demonstrates how consumer access to justice is perceived in this context. In the second chapter, some aspects of alternative dispute resolution methods in consumer law are analyzed, emphasizing mediation programs and the possibility of its use in order to solve consumer accidents. Finally, this paper presents cases of mediation programs realized both abroad and in Brazil in order to illustrate how these instruments are applied, with the intent of highlighting the advantages and challenges of these mechanisms in relation to consumer accidents.

Descriptors: *Mediation programs. Consumer accidents. Access to justice. Alternative dispute resolution methods.*

Title: *Mediation programs in consumer accidents*

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	9
2	OS ACIDENTES DE CONSUMO, A CRISE DO PODER JUDICIÁRIO E O ACESSO DO CONSUMIDOR À JUSTIÇA.....	11
2.1	Responsabilidade civil por acidentes de consumo.....	11
2.1.1	Definição.....	11
2.1.2	Breve histórico – a opção pela responsabilidade objetiva do fornecedor.....	11
2.1.3	Pressupostos da responsabilidade civil por acidentes de consumo....	13
2.1.3.1	Defeito.....	14
2.1.3.2	Dano.....	15
2.1.3.3	Nexo causal.....	17
2.1.4	Harmonização das regras de responsabilidade do CDC com o restante do ordenamento jurídico – <i>diálogo das fontes</i>	17
2.2	A crise do Poder Judiciário e o direito do consumidor.....	19
2.2.1	A crise do Poder Judiciário.....	19
2.2.2	Acesso à justiça em meio à crise do Judiciário e o surgimento de uma alternativa.....	25
3	OS PROGRAMAS DE MEDIAÇÃO COMO MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO DIREITO DO CONSUMIDOR.....	34
3.1	Os programas de mediação como formas alternativas de solução de disputas de consumo.....	34
3.1.1	Métodos alternativos de solução de disputas no Brasil e o seu uso no direito do consumidor.....	34
3.1.2	Programas de mediação em acidentes de consumo.....	37
3.1.2.1	Surgimento e conceituação.....	37
3.1.2.2	Características.....	40
3.1.2.2.1	Modelos de mediação aplicáveis a casos específicos.....	40
3.1.2.2.2	Mecanismos total ou parcialmente extrajudiciais.....	43

3.1.2.2.3	Criação com a anuência dos responsáveis por indenizar.....	46
3.1.2.2.4	Parâmetros preestabelecidos de cálculo das indenizações.....	47
3.1.2.2.5	Ênfase à celeridade no pagamento dos valores devidos.....	49
3.2	Casos práticos de programas de mediação.....	51
3.2.1	Programas de mediação no exterior.....	51
3.2.1.1	<i>National Vaccine Injury Compensation Program</i>	51
3.2.1.2	<i>Gulf Coast Claims Facility</i>	56
3.2.2	Programas de mediação no Brasil.....	61
3.2.2.1	Indenizações extrajudiciais relacionadas ao acidente do metrô em São Paulo.....	61
3.2.2.2	Câmara de Indenização 3054.....	63
3.2.2.3	Programa de Indenização 447.....	69
4	CONCLUSÕES.....	75
	REFERÊNCIAS.....	78

1. INTRODUÇÃO

A forma de resolução de conflitos mais comum no Brasil é a ação judicial, utilizada para que o Estado, uma vez provocado, resolva a questão controversa através do Poder Judiciário, na esteira do princípio da inafastabilidade da justiça preconizado pelo artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal de 1988¹ (SILVA, 2008, p. 20).

Ocorre que as transformações pelas quais vem passando a sociedade trazem conflitos das mais diferentes formas e gêneros. As relações sociais foram se diversificando, dando margem ao surgimento de uma série de situações e contratos que não existiam há poucos anos atrás, a exemplo do transporte aéreo e do comércio eletrônico. Além disso, o consumo vem se tornando acessível a um número cada vez maior de pessoas, e o aumento da colocação de produtos e da prestação de serviços no mercado amplia a ocorrência de acidentes de consumo, gerando prejuízos indenizáveis.

Esse panorama é típico da pós-modernidade, caracterizada pela interação, pela crise da razão e pela hipercomplexidade, com justaposição das diversidades² (AZEVEDO, 2000, p. 124). As relações travadas no mundo pós-moderno demandam o desenvolvimento de formas efetivas e adequadas de pacificação social, a fim de satisfazer as necessidades de cada um. O acesso à justiça recebe novos contornos, voltando-se para a busca de uma concreta e célere definição das disputas. Contudo, mesmo após a realização de reformas,³ o Poder Judiciário não foi capaz de

¹ Art. 5º. [...] XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito; (BRASIL, 1988).

² Na seara jurídica, a crise da razão diz respeito à ausência de certeza quanto ao que é ou não é verdadeiro, e a hipercomplexidade se refere à existência de uma pluralidade de fontes do direito, marcada pela presença de diversos grupos sociais justapostos, cada qual exigindo a aplicação de uma norma especial para si e, assim, dissolvendo a pretensa unidade do ordenamento jurídico (AZEVEDO, 2000, p. 123).

³ Entre as principais reformas pelas quais passou o Poder Judiciário, destacam-se a criação dos Juizados Especiais de Pequenas Causas em 1984 (ANDRIGHI, 2003, p. 771), a possibilidade de expedição de súmulas vinculantes pelo Supremo Tribunal Federal (GARCIA, 1996, p. 153), a instituição da antecipação de tutela pela Lei n. 8.952/94 e as reformas processuais operadas pela Lei n. 11.187/05 (relativa aos agravos retido e de instrumento), pela Lei n. 11.232/05 (modificações referentes à execução e ao cumprimento de sentença), pela Lei n. 11.276/06 (mudanças recursais e nulidades processuais), pela Lei n. 11.277/06 (possibilidade de julgamento imediato em primeiro grau, quando a matéria for exclusivamente de direito e o Juízo já houver concluído pela

acompanhar essas novas exigências e não se diversificou para permitir a solução rápida e eficiente dos novos litígios que vêm se proliferando.

Ao analisar esse fenômeno, Diego Faleck conclui que:

A atual 'Crise da Justiça' demanda soluções que transcendam os mecanismos e modelos convencionais de ação e pensamento. Na seara de resolução de disputas, ao contrário das fórmulas jurídicas universais e soluções-padrão de todo tipo, *one size does not fit all* (2009, p. 7).

Assim, sobrevieram mecanismos alternativos à jurisdição, visto que o Poder Judiciário vem se mostrando insuficiente para resolver o grande número e variedade de conflitos existentes (BAVARESCO, 2006, pp. 4-7). Com efeito, é indiscutível que a atual ordem econômica exige novas alternativas para a solução de controvérsias, de forma que, progressivamente, deve a Justiça comum atuar apenas quando não for possível a composição extrajudicial do conflito (SILVA, 2008, p. 18).

Entre as formas alternativas de resolução de controvérsias criadas, os programas de mediação têm importância singular no caso de acidentes de consumo, uma vez que – tendo em conta os pressupostos da responsabilidade do fornecedor no âmbito do CDC – permitem a construção de um modelo de solução para cada conflito, viabilizando a obtenção de resultados uniformes para diversas pessoas lesadas pelo mesmo evento danoso.

Em face disso, buscar-se-á examinar alguns aspectos relativos à aplicação de mecanismos alternativos de solução de conflitos no direito do consumidor, com especial enfoque à utilização de programas de mediação em acidentes de consumo. Ademais, salientar-se-ão algumas das vantagens desse método como alternativa para resolver disputas de consumo, representando uma opção a mais que se agrega à ação judicial e aos demais mecanismos extrajudiciais existentes para a proteção do consumidor no Brasil.

improcedência da ação em casos idênticos e pela Lei n. 11.280/06 (alteração de diversas regras do CPC, em especial quanto à incompetência relativa e aos meios eletrônicos) (STUMPF, 2009, p. 69).

2. OS ACIDENTES DE CONSUMO, A CRISE DO PODER JUDICIÁRIO E O ACESSO DO CONSUMIDOR À JUSTIÇA

2.1. Responsabilidade civil por acidentes de consumo

2.1.1. Definição

A fonte da responsabilidade civil é o fato do consumo, que pode ser do produto ou do serviço – previstos, respectivamente, nos artigos 12 e 14 do CDC (SANSEVERINO, 2007, p. 99). No que toca à terminologia empregada, Antônio Herman Benjamin defende o uso da expressão “responsabilidade pelos acidentes de consumo” ao invés de “responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço”, com a seguinte justificativa:

O dado fundamental não é a origem do fato (do produto ou do serviço), mas sim a localização humana de seu resultado (o acidente de consumo). A rigor, aqui o direito do consumidor – ao revés do que sucede com os vícios de qualidade por inadequação – só se volta para o fenômeno material inerente ao produto (o defeito) quando tem seu interesse despertado pela sua habilidade para causar o fenômeno humano (o acidente de consumo) (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2007, pp. 112-113).

Conforme definido pelo Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 3º, § 1º, produto “é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial”. A seu turno, a definição de serviço é dada pelo § 2º do mesmo artigo como sendo “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista” (BRASIL, 1990). Como se vê, o legislador conferiu sentido amplo e flexível a esses conceitos, permitindo que uma vasta gama de relações possa sujeitar-se à tutela do CDC (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2007, p. 120).

2.1.2. Breve histórico – a opção pela responsabilidade objetiva do fornecedor

Embora sempre tenham existido danos causados por produtos ou serviços defeituosos, foi apenas com a massificação das relações de consumo que surgiu a necessidade de modificação do sistema de responsabilidade civil então vigente. Antes focados na aferição da culpa, magistrados e doutrinadores passaram a buscar soluções inovadoras para os novos desafios que se apresentavam (SANSEVERINO, 2007, p. 11). Para João Batista de Almeida,

[a]s soluções do direito comum – de orientação privatística e privilegiando a igualdade das partes – mostraram-se inadequadas para regular as relações de consumo – que demandavam orientação publicística para assegurar o equilíbrio das partes, ante a constatação da hipossuficiência de uma delas (2006, p. 80).

A diversificação dos acidentes de consumo também contribuiu para o desenvolvimento das regras de responsabilidade civil existentes. Surgiu uma série de novas situações lesivas ao consumidor, tais como acidentes de trânsito ocasionados por defeitos de fabricação dos automóveis, contração de doenças por alimentos contaminados e produção de efeitos colaterais adversos pelo uso de medicamentos (SANSEVERINO, 2007, pp. 11-12). Esse quadro levou à necessidade de evolução dos padrões de responsabilidade estabelecidos pelo Código Civil, que se mostraram insuficientes para atender às necessidades de ampliação da cadeia de responsabilidade, de aumento dos prazos de prescrição e decadência e de facilitação da prova para o consumidor, com o afastamento da exigência de demonstrar a culpa do fornecedor (ALMEIDA, 2006, pp. 80-81).

Atualmente, a responsabilidade dos fornecedores por acidentes de consumo obedece a regras similares às da responsabilidade objetiva própria do direito civil, em que não se avalia a presença de culpa. Assim sendo, para que se configure o dever de indenizar, basta que exista nexos de causalidade entre o fato do produto e/ou do serviço e o dano suportado pelo consumidor (BITTAR, 1992, p. 6; NUNES, 2009, p. 178). Em face disso, para que se reconheça a legitimidade do consumidor para pleitear indenização pelos danos sofridos, exige-se apenas que ele comprove ter sido vítima de acidente de consumo (MIRAGEM, 2008, p. 257).

Segundo José Geraldo Brito Filomeno (2007, p. 171), a vulnerabilidade do consumidor e o fato de que o fornecedor deve responder pelos riscos de sua atividade são alguns dos fatores que explicam a opção legislativa pela

responsabilidade objetiva na seara das relações de consumo. Cláudio Bonatto e Paulo Valério Dal Pai Moraes (2009, p. 130) acrescentam que a escolha da responsabilidade objetiva viabiliza a melhoria na distribuição dos prejuízos decorrentes da atividade de produção de massa.

Assim sendo, impende verificar quais os pressupostos da responsabilidade civil objetiva eleita pelo Código de Defesa do Consumidor.

2.1.3. Pressupostos da responsabilidade civil por acidentes de consumo

Cumpramos examinar o disposto nos artigos 12 e 14 do CDC, que disciplinam a responsabilidade pelo fato do produto e pelo fato do serviço, respectivamente:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa (BRASIL, 1990).

Da leitura destes dispositivos, extrai-se que há três pressupostos para a aferição da responsabilidade civil por acidentes de consumo: i) o defeito do produto ou do serviço; ii) a ocorrência de dano; e iii) o nexo de causalidade entre o defeito e o dano causado (BENJAMIN; MARQUES; MIRAGEM, 2006, p. 259).⁴

2.1.3.1. Defeito

Bruno Miragem (2008, p. 266) aponta que a definição de defeito é “o conceito-chave” para a fixação de responsabilidade civil por acidentes de consumo, apresentando a seguinte conceituação:

O defeito, como pressuposto da responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço, é uma falha do atendimento do dever de segurança imputado aos fornecedores de produtos e serviços no mercado de consumo. Difere dos vícios, que representam a falha a um dever de adequação, que se dá quando o produto ou o serviço não servem à finalidade que legitimamente deles são esperados, pelo comprometimento da sua qualidade ou quantidade (2008, p. 267).

O defeito do produto, nos termos do artigo 12, § 1º, do CDC, manifesta-se quando o bem “não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em conta as circunstâncias relevantes”, entre as quais a sua apresentação, o uso

⁴ Bruno Miragem agrega a estes elementos a conduta do fornecedor, que, no caso da responsabilidade por acidentes de consumo, consiste na colocação do produto no mercado ou na prestação do serviço (MIRAGEM, 2008, p. 265). Por sua vez, a imputação/imputabilidade também é listada entre os pressupostos por parte da doutrina, definida por Paulo de Tarso Vieira Sanseverino como “o nexo de atribuição (ou de imputação) que se deve estabelecer entre certo fato e determinado agente, para que ele possa ser considerado responsável” (2010, p. 171). No que tange à responsabilidade civil no direito do consumidor, o nexo de imputação é ampliado para abranger os fornecedores que, conquanto não tenham participado da concepção do produto ou do serviço, viabilizaram que este chegasse até o consumidor, como o importador, o distribuidor e o comerciante (SANSEVERINO, 2010, p. 171).

e os riscos que dele razoavelmente se esperam e a época em que foi colocado em circulação. Nessa linha, os defeitos do produto podem ser de projeto ou concepção; de execução, produção ou fabricação; e de informação ou comercialização (MIRAGEM, 2008, p. 268).

Para Antônio Herman Benjamin, o principal elemento para averiguar se um produto é defeituoso é a carência de segurança, que deve ser estimada com base na expectativa legítima dos consumidores (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2007, p. 123). Todavia, tendo em vista que alguns bens de consumo são naturalmente perigosos, um produto só será considerado defeituoso quando a insegurança por ele apresentada exceder os padrões de normalidade e de previsibilidade (CAVALIERI FILHO, 2008, p. 244).

O defeito do serviço, por sua vez, ocorre quando “não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes” (artigo 14, § 1º, CDC), entre estas o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que dele razoavelmente se esperam e a época em que foi fornecido. O defeito pode decorrer da prestação, da concepção ou da comercialização do serviço (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2007, p. 136).

2.1.3.2. Dano

Paulo de Tarso Vieira Sanseverino defende que:

A responsabilidade civil do fornecedor, no microssistema do CDC, abrange todos os prejuízos sofridos pelo consumidor em decorrência do acidente de consumo, incluindo danos patrimoniais e extrapatrimoniais (2010, p. 234).

O ressarcimento pelos danos suportados é direito do consumidor por força do disposto no artigo 6º, inciso VI, do CDC,⁵ mostrando-se imprescindível para a efetiva tutela de seus interesses (ALMEIDA, 2006, p. 52). Aplica-se ao regime imposto pelo CDC o princípio da reparação integral do dano, segundo o qual o consumidor deve

⁵ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

ser indenizado por todos os prejuízos que houver sofrido, sem que se admita limitação do *quantum* indenizatório nesse aspecto (MIRAGEM, 2008, p. 133).

Os danos patrimoniais se caracterizam por um prejuízo econômico causado ao patrimônio do consumidor em decorrência de um acidente de consumo (BITTAR, 1992, p. 8), ao passo que os danos extrapatrimoniais se relacionam com ofensas a direitos da personalidade (MIRAGEM, 2008, p. 275). É importante mencionar que uma das principais dificuldades percebidas quanto aos danos extrapatrimoniais é a quantificação da indenização por eles devida, visto que esta deve ser proporcional ao agravo sofrido (SANSEVERINO, 2010, p. 252). Por essa razão, o arbitramento do montante da indenização fica sujeito à avaliação de cada magistrado ou Tribunal, podendo variar significativamente de um caso para outro, ainda que envolvendo acidentes de consumos similares.⁶

Uma das principais preocupações aqui destacadas consiste na disparidade dos valores indenizatórios recebidos por consumidores lesados pelo mesmo

⁶ A título de exemplo, cumpre verificar os seguintes julgados – bastante recentes – das Turmas Recursais Cíveis do Estado do Rio Grande do Sul, referentes a acidentes de consumo semelhantes. No Acórdão nº 71002671014, a Segunda Turma Recursal Cível arbitrou indenização de R\$ 1.500,00 por danos morais decorrentes do encontro de larvas em uma caixa de bombons. Por outro lado, no Acórdão nº 71002480721, a Primeira Turma Recursal Cível, ao julgar caso em que uma barata havia sido encontrada em um pacote de feijão, manteve a sentença que fixara indenização de R\$ 4.650,00, valor que supera o triplo do *quantum* indenizatório por danos morais conferido no primeiro julgado mencionado. Confira-se as ementas dessas decisões a seguir transcritas:
CONSUMIDOR. ACIDENTE DE CONSUMO. BOMBONS COM LARVAS. QUEBRA DA CONFIANÇA. SENTIMENTO DE VULNERABILIDADE E IMPOTÊNCIA. NEXO DE CAUSALIDADE EVIDENTE ENTRE A LESÃO E O PRODUTO DEFEITUOSO. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM MANTIDO. [...] 4. Bombom contendo larvas em seu interior, o que configura acidente de consumo, por defeito do produto, uma vez que não ofereceu a segurança que dele podia se esperar. 5. Diante da situação vivenciada pelos autores - sentimentos de repulsa, nojo e insegurança - o dano moral restou configurado, já que desborda dos meros dissabores da vida cotidiana. 6. Quantum arbitrado (R\$ 1.500,00) que não comporta reparação, já que em consonância com os parâmetros utilizados por esta Turma Recursal em casos análogos. RECURSOS IMPROVIDOS (Recurso Cível Nº 71002671014, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Fernanda Carravetta Vilande, Julgado em 13/10/2010).
RESPONSABILIDADE CIVIL. ACIDENTE DE CONSUMO. DEFEITO DE SEGURANÇA. INSETO ENCONTRADO DENTRO DE PACOTE DE FEIJÃO LACRADO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. DEVER DE INDENIZAR. QUANTUM MANTIDO. A autora adquiriu pacote de feijão no estabelecimento da ré; Constatou, antes mesmo de abrir o produto, que dentro do pacote havia uma barata morta, tendo sido apresentado o produto em audiência; O caso não é de vício do produto, mas típico defeito de segurança, capaz de por em risco direito básico do consumidor - à saúde - do que decorrem danos morais indenizáveis; Não há necessidade de o consumidor ingerir o produto, porquanto o defeito se configura na própria falta de higiene e na ausência de cuidados no fabrico e acondicionamento do produto, em ofensa ao princípio da confiança; Nesses casos, o dano moral se dá in re ipsa, decorrente da negligência do fornecedor e da desconsideração com a saúde do consumidor. O fato em si causa repulsa capaz de abalar o equilíbrio psicológico da pessoa. O valor da indenização fixada - R\$ 4.650,00 - encontra-se dentro dos padrões assinalados pela Turma para casos análogos. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO IMPROVIDO (Recurso Cível Nº 71002480721, Primeira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Fabio Vieira Heerdt, Julgado em 30/09/2010).

acidente de consumo. Por essa razão, mais adiante, analisar-se-á o emprego de programas de mediação e como eles podem servir de instrumento para proporcionar maior uniformidade a situações desse gênero.

2.1.3.3. Nexo causal

De acordo com Antônio Herman Benjamin, Claudia Lima Marques e Bruno Miragem, “no sistema do CDC, é necessária a existência de um *defeito* no produto e um *nexo causal* entre este defeito e o *dano* sofrido pelo consumidor, e não só entre o dano e o produto” (2006, p. 261). O mesmo raciocínio pode ser aplicado à responsabilidade pelo fato do serviço.

O nexos causal é, portanto, a “relação de causa e efeito que deve existir entre o dano e o defeito do produto ou do serviço” (SANSEVERINO, 2010, p. 256). Nessa linha, Cavalieri Filho (2008, pp. 245-246) ensina que o consumidor deve provar apenas a ocorrência de um acidente de consumo, sendo que a prova da inexistência do defeito fica a cargo do fornecedor.

Paulo de Tarso Vieira Sanseverino (2010, p. 256) identifica que o nexos causal tem duas funções no sistema de responsabilidade civil do CDC: além de configurar pressuposto para o reconhecimento da responsabilidade do fornecedor, também atua como medida da obrigação de indenizar, limitando a indenização apenas aos danos que forem efetivamente causados por um defeito do produto ou do serviço.

Cumprido salientar que, nos termos do artigo 12, § 3º, e do artigo 14, § 3º, do CDC, o nexos de causalidade pode ser afastado quando o fornecedor provar a não colocação do produto no mercado, a inexistência de defeito no produto ou no serviço, ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro pelo dano sofrido.

A conjugação de todos esses pressupostos – defeito do produto ou do serviço, dano e nexos causal – dá margem à responsabilidade do fornecedor pelos prejuízos causados ao consumidor, com o conseqüente reconhecimento do dever de indenizar.

2.1.4. Harmonização das regras de responsabilidade do CDC com o restante do ordenamento jurídico – *diálogo das fontes*

É importante registrar que a disciplina da responsabilidade do fornecedor preconizada pelo Código de Defesa do Consumidor não deve ser analisada de forma isolada, mas sim em cotejo com a Constituição Federal de 1988, o Código Civil e outras legislações aplicáveis. Conforme aponta Erik Jayme (1995, p. 259), faz-se imprescindível a realização de um diálogo das fontes entre os sistemas normativos, a fim de permitir a aplicação simultânea e coordenada das diversas fontes legislativas. Claudia Lima Marques (2005, pp. 54-63) defende a existência desse diálogo entre o CDC e o Código Civil, assinalando a presença de uma aplicação complementar das duas normas. Nesse sentido, Paulo de Tarso Vieira Sanseverino esclarece que:

Na responsabilidade por acidentes de consumo, vislumbra-se a presença de um microsistema normativo, inserido dentro do CDC, que possui princípios próprios, bem delineados, e regras especiais que regulam seus elementos peculiares. Em muitos momentos, porém, carece de integração, sendo necessário o retorno ao Código Civil, que serve de complemento para as matérias que não foram objeto de regulação especial (v.g. liquidação dos danos). Além disso, o sistema do Código Civil serve também para a explicitação dos novos institutos criados pelo novo microsistema, seja para identificação dos pontos distintivos, seja para verificação dos conceitos que não foram modificados (2007, p. 92).

De fato, há perfeita compatibilidade entre as regras de responsabilidade civil do CDC e do Código Civil de 2002 (PASQUALOTTO, 2005, pp. 149-150). Claudia Lima Marques conclui o raciocínio aqui exposto identificando três principais diálogos entre esses diplomas legais: diálogo sistemático de coerência, diálogo sistemático de complementaridade e subsidiariedade em antinomias e diálogo de coordenação e adaptação sistemática (BENJAMIN; MARQUES; MIRAGEM, 2006, p. 31). Esse diálogo se faz presente na criação e na montagem de programas de mediação, que agrupam aspectos das diversas normas legais existentes para eleger aquelas aplicáveis à solução de um determinado evento, tal como um acidente de consumo.

Nesse panorama, verifica-se a necessidade de analisar como vem sendo efetivada a aplicação das regras do CDC – em aplicação conjunta com o Código Civil de 2002 e o restante da legislação consumerista – no cenário brasileiro, a fim

de averiguar como o acesso dos consumidores à justiça é concretizado no Poder Judiciário, bem como de esclarecer o papel dos métodos alternativos de solução de controvérsias nesse sentido.

2.2. A crise do Poder Judiciário e o direito do consumidor

2.2.1. A crise do Poder Judiciário

O que se denomina “crise do Poder Judiciário” não diz respeito apenas a esse poder, mas também ao Estado, responsável pela elaboração e prestação do direito (STRECK, 2003, p. 1361). A crise do Estado faz com que ele não seja capaz de promover meios que mantenham a ordem ou que garantam a eficácia do sistema jurídico, gerando uma deficiência estrutural que atinge todos os serviços estatais e, conseqüentemente, as autoridades judiciais (CANOTILHO⁷ *apud* ROSA, 1994, p. 10).

Não se trata de epidemia restrita a um determinado órgão judicial, mas sim de uma crise geral, que passa pelos juizes de primeira instância, pelos juízos de segundo grau e pelos Tribunais Superiores (PEDRON, 2008, pp. 105-106). Cuida-se, na verdade, de uma série de aspectos que assolam o exercício da função jurisdicional, dificultando que o Judiciário atenda aos preceitos impostos pela Constituição Federal e às demandas da própria sociedade. De acordo com Ada Pellegrini Grinover:

A crise da justiça está na ordem do dia: dissemina-se e serpenteia pelo corpo social, como insatisfação dos consumidores da justiça, assumindo as vestes do descrédito nas instituições; atinge os operadores do direito e os próprios magistrados, como que impotentes perante a complexidade dos problemas que afligem o exercício da função jurisdicional; desdobra-se em greves e protestos de seus servidores; ricocheteia, enfim, pelas páginas da imprensa e ressoa pelos canais de comunicação de massa, assumindo dimensões alarmantes e estimulando a litigiosidade latente. A justiça é inacessível, cara, complicada, lenta, inadequada. A justiça é

⁷ CANOTILHO, José Joaquim Gomes. Crise do poder judiciário. In: Anais da XIII Conferência Nacional da OAB, 1990.

denegação de justiça. A justiça é injusta. Não existe justiça (1996, pp. 20-21).

Entre as questões que permeiam a crise, é possível elencar a deficiência numérica de juízes, a contaminação política dos interesses da classe, a insuficiência das leis, o excesso de formalismo no processo e a complexidade do sistema recursal brasileiro (CABRAL, 2003, pp. 1467-1468). Agregam-se a estes fatores a sobrecarga dos tribunais, a burocratização da justiça, o custo e a morosidade dos processos (GRINOVER, 1996, p. 21), entre tantos outros.

Cumprе salientar que a crise do Judiciário não é relacionada apenas ao processo e à falta de recursos materiais para agilizá-lo; é também marcada por um aspecto político. Para Ada Pellegrini Grinover (1996, p. 23), a organização político-administrativa adotada pela Constituição Federal de 1988 prevê um Executivo e um Legislativo fortes, atribuindo ao Poder Judiciário o papel político de intermediar conflitos entre os outros dois Poderes. Com isso, o Judiciário perdeu força frente a esses Poderes, que não mais reconhecem a autoridade de suas decisões e passaram a desafiá-las – seja pelo descumprimento de comandos judiciais pelo Executivo, seja pela interpretação das próprias leis realizada pelo Legislativo⁸ (MESQUITA, 2001, pp. 85-87).

Levando em consideração esses fatores, é possível identificar duas problemáticas principais da crise do Judiciário: crise de eficiência e crise de identidade. A primeira se caracteriza pelo “descompasso entre a procura e a oferta de serviços judiciais, em termos tanto quantitativos quanto qualitativos” (FARIA, 1996, p. 18). A segunda, por seu turno, é marcada pela visão de descrença do povo em relação ao Poder Judiciário, o que, de acordo com José Eduardo Campos de Oliveira Faria, se deve ao

[n]atural hiato entre a singeleza da concepção de justiça do cidadão comum e a extrema complexidade dos ritos processuais que ele, cidadão, não consegue compreender por carecer de devida formação jurídica (1996, p. 19).

A morosidade do Judiciário é justamente um dos aspectos que mais preocupa, até porque “a condição de ‘dar a cada um o que é seu’, na qual se fundamenta a tutela jurisdicional do Estado, é indissociável da tempestividade com

⁸ Exemplo disso é a concessão, por meio da Lei n. 6.689 – aprovada pelo Congresso Nacional –, da anistia de multas aplicadas pelo Tribunal Superior do Trabalho a entidades sindicais representativas de empregados da PETROBRÁS (MESQUITA, 2001, p. 87).

que se efetiva a decisão judicial” (BUZAGLO, 2009, p. 16). Nesse sentido, o sistema recursal instituído pelo Código de Processo Civil sofre severas críticas da doutrina,⁹ já que, além do expressivo número de recursos possíveis na fase de conhecimento, ainda há uma série de vias recursais na fase de execução, sendo imprescindível a realização de reforma que torne o sistema compatível com os princípios de simplificação, economia e celeridade processual, a fim de garantir ao jurisdicionado uma tutela efetiva (GARCIA, 1996, pp. 168-169).

Tendo em vista a desproporção entre os recursos humanos e materiais do Poder Judiciário e a quantidade de tarefas administrativas e processos judiciais que lhe é atribuída (GARCIA, 1996, p. 153), raramente o Judiciário consegue decidir as questões propostas dentro de prazos considerados razoáveis (OSÓRIO; SALDANHA, 2008, p. 88). Em que pese o legislador do Código de Processo Civil tenha idealizado que o juiz deveria proferir despachos de expediente no prazo de dois dias e decisões no prazo de dez dias,¹⁰ tais comandos são tidos como letra morta da lei, eis que diariamente desrespeitados pelos magistrados brasileiros.

Flexibilizando esse entendimento, Dínio de Santis Garcia (1996, pp. 156-157) alega que a razoabilidade dos prazos só pode ser aferida em um caso concreto, com base na complexidade do processo, no comportamento das partes e de seus advogados e na importância do litígio para o demandante. A título de ilustração, o autor compara a duração dos processos na primeira instância do Estado de São Paulo com o tempo de tramitação dos processos em outros países. Os resultados, embora extraídos com base em pesquisas realizadas nas décadas de 80 e 90, são alarmantes para o Brasil: de 1986 a 1989, a duração média dos processos cíveis no Estado de São Paulo foi de 649,33 dias; em contraposição, de 1971 a 1980, o tempo médio de tramitação dos processos cíveis em Zurique (Suíça) era de 160 dias na primeira instância e de 99 dias em segundo grau (GARCIA, 1996, pp. 158-159). Ainda que as décadas comparadas e as peculiaridades de cada país influam decisivamente na duração do processo, espanta o fato de que o tempo levado pela Justiça do Estado de São Paulo foi superior a quatro vezes o período necessário

⁹ Nesse sentido: ARMELIN, 2006; BUZAGLO, 2009; FARIA, 1996; GARCIA, 1996; MARTINS, 1999; PASSOS, 2002; PEDRON, 2008; ROSA, 1994; ROSAS, 2009; SILVEIRA, 2002; STUMPF, 2009; e TEIXEIRA, 1994.

¹⁰ Art. 189. O juiz proferirá:

I - os despachos de expediente, no prazo de 2 (dois) dias;

II - as decisões, no prazo de 10 (dez) dias.

para a conclusão dos feitos em Zurique, em situação que denuncia a longa espera imposta às partes que litigam no Brasil, que já se projeta há décadas.

Uma análise das estatísticas do Banco Nacional de Dados do Poder Judiciário demonstra que, em 1990, foram propostos perante a Justiça comum de primeira instância 4.209.623 processos, mas somente 2.434.842 – o que corresponde a 57,8% do total – foram julgados (FARIA, 1996, pp. 18-19). Não foi por acaso que a Emenda Constitucional nº 45/2004 incluiu o inciso LXXVIII no rol do artigo 5º da Constituição Federal,¹¹ consagrando a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação como direitos fundamentais dos litigantes, que, aliás, já estavam previstos na Constituição Federal de 1988 no âmbito do princípio do devido processo legal e do princípio da eficiência na Administração Pública – artigo 5º, inciso LIV,¹² e art. 37, *caput*,¹³ respectivamente (MORAES, 2006, p. 17).

Mesmo com o transcurso do tempo e a realização de diversas reformas processuais – notadamente com a referida Emenda Constitucional n. 45/2004¹⁴ –, a situação permaneceu assombrosa. Os relatórios “Justiça em Números”, elaborados pelo Conselho Nacional de Justiça, apontam que, ao final de 2009, havia 61,1 milhões de processos pendentes¹⁵ no Poder Judiciário,¹⁶ sendo que 25,5 milhões destes ingressaram no ano da pesquisa (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, p. 6). Apenas nos Juízos de primeira instância, houve a propositura do equivalente a 1.399 casos novos para cada magistrado atuante (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, p. 8), estatística que ilustra a desproporção entre o

¹¹ Art. 5º.

[...]

LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.

¹² Art. 5º.

[...]

LIV - ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal;

¹³ Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência [...].

¹⁴ Cumpre destacar, como principais modificações trazidas pela EC n. 45/2004, a criação do Conselho Nacional de Justiça, o sistema de repercussão geral, as súmulas vinculantes, a Lei dos Recursos Repetitivos (Lei n. 11.672/2008) e o critério de transcendência (BUZAGLO, 2009, p. 9).

¹⁵ Importante salientar que, para o cálculo dos processos pendentes, são levados em consideração tanto os processos pendentes de julgamento quanto aqueles pendentes de baixa (arquivamento, remessa para outro órgão judicial ou para outra instância).

¹⁶ Aqui consideradas a Justiça Estadual, a Justiça Federal e a Justiça do Trabalho, tendo em vista que ainda não foram elaborados indicadores para a Justiça Eleitoral e a Justiça Militar.

número de demandas e a capacidade do Judiciário para examiná-las. A esse respeito, vale conferir a lição de Samuel Auday Buzaglo:

A situação da Justiça brasileira é dramática. Seus tempos superam os limites da razoabilidade. Segundo dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), 60% dos casos não são analisados no ano em que são protocolados. A movimentação processual é extraordinária. O volume de processos em todos os ramos e instâncias é notável, assinalando altos índices de litigiosidade. As taxas de congestionamento são significativas, apesar do exposto número de decisões, indicando que a Justiça não tem conseguido responder às demandas da sociedade (2009, p. 4).

Além da morosidade no julgamento dos processos e da insuficiência de recursos para atender à significativa quantidade de casos novos, a ausência de uma dose mínima de previsibilidade nas decisões judiciais contribui para agravar a crise do Judiciário (PEDRON, 2008, pp. 119-120). Na seara do devido processo legal, a decisão judicial somente se legitima se refletir a concretização da vontade consubstanciada na norma aplicada (THEODORO JÚNIOR, 2009, p. 338). Não obstante, conforme já referido,¹⁷ há no Brasil uma série de julgados díspares em relação a questões jurídicas iguais e a fatos idênticos, em clara afronta à segurança jurídica e à efetividade do processo. Segundo Donaldo Armelin,

A imprevisibilidade das decisões judiciais, que deveria manter-se em um mínimo razoável concernente a um fator aleatório, provoca, de um lado, a insegurança dos litigantes e, de outro, o que é mais grave, o esgarçamento do prestígio do Judiciário perante os usuários dos serviços jurisdicionais (2006, p. 249).

Nesse contexto, apesar da expectativa de celeridade e eficiência em torno do Poder Judiciário, na prática ele não consegue proporcionar resultados à altura das necessidades dos litigantes que o procuram (OSÓRIO; SALDANHA, 2008, p. 88). Em parte, isso se deve ao paradigma normativista¹⁸ que assola o Judiciário brasileiro, no qual prevalece “mais o apego ao processo e ao rito do que a preocupação com as especificidades dos casos *sub judice*” (FARIA, 1996, p. 30). Ademais, o rápido e contínuo surgimento de novos direitos – e, por consequência, de novas disputas – obsta que os juízes acompanhem essa evolução e, assim, dificulta o apropriado tratamento das demandas (SILVA, 2005, pp. 115-116).

¹⁷ Vide ponto 2.1.3.2.

¹⁸ O paradigma normativista, no que tange à atividade judicial, prega que o juiz aplique a lei de forma objetiva, neutra e imparcial, com destaque à tarefa técnica de subsumir as hipóteses à norma, sem que haja grande margem à interpretação do direito, que é tido como um sistema fechado (FARIA, 1996, pp. 29 e 32).

Para reverter este quadro, é imprescindível a constante atualização dos magistrados de acordo com as mudanças da sociedade, a fim de que possam tratar de forma adequada os conflitos que emanam da realidade social, deixando de lado concepções positivistas do direito e levando em consideração a interdisciplinaridade que permeia os novos litígios (CAPELLARI, 2001, p. 147). Para atingir estes objetivos, é necessário que haja especialização de varas e tribunais (ARMELIN, 2006, p. 255), bem como investimento na forma de recrutamento e seleção de magistrados (SILVEIRA, 2002, p. 115), a fim de aperfeiçoá-los para se adequarem às novas exigências da prática profissional. Nesse processo, deve-se atentar para a contribuição das escolas da magistratura, através do aperfeiçoamento de juízes; e dos demais operadores do direito, por meio da fiscalização da atuação jurisdicional (GRINOVER, 1996, pp. 25-26).

Contudo, de nada adianta promover a qualificação dos magistrados se permanecer a disparidade que ora se verifica entre o número de processos ajuizados e a quantidade de juízes para julgá-los. Como forma de amenizar essa diferença, é vital o papel da informatização do processo, que, conquanto seja recente na realidade brasileira, vinha sendo proposta há bastante tempo como meio de agilizar a tramitação processual (ROSA, 1994, p. 17). Além disso, é indispensável o aumento do aparato – financeiro, pessoal e material – do Judiciário, cuja atual composição não está à altura da imensa quantidade de processos propostos a cada ano. Paralelamente, deve-se buscar meios alternativos de solução de litígios, a fim de restringir o número de conflitos que resultam em ações judiciais, quando, frequentemente, poderiam ser resolvidos entre as próprias partes, por si mesmas ou com o auxílio de um árbitro ou mediador.

Com efeito, não se pode olvidar que a procura de soluções para a crise do Poder Judiciário se trata de questão complexa, que não se esgota em simples reformas processuais, mas requer uma profunda reforma estrutural que atenda ao grande volume de ações judiciais (ROSAS, 2009, p. 105; CORRÊA, 2000, pp. 159-160). Lida-se com uma “crise multifacetada” (CARVALHO NETO, 1996, p. 70), que demanda um tratamento que leve em conta todos os seus aspectos e que, além de visar à melhoria do Judiciário, esteja aberto a outras formas de solução de litígios alheias à atuação jurisdicional ou dela parcialmente dependentes.

Desde o início da década de 90, os próprios magistrados brasileiros já reconheciam a existência de uma série de dificuldades ao exercício da função

jurisdicional e a necessidade de reformas para superá-las. Em pesquisa realizada pelo Instituto de Estudos Econômicos, Sociais e Políticos de São Paulo (Idesp) em 1993, a falta de recursos materiais era apontada como o principal obstáculo ao bom funcionamento da instituição. Quanto aos meios para agilizar o Judiciário, o recurso à conciliação prévia extrajudicial entre as partes foi considerado a quinta alternativa de maior importância, proposta por 69,1% dos juízes entrevistados (FARIA, 1996, pp. 36-37).

Assim, há quase 20 anos, os magistrados já defendiam a necessidade de reformas no tocante ao acesso à justiça, bem como reconheciam o papel de mecanismos extrajudiciais como meio de solução de conflitos. Essa realização de propostas para a melhoria do sistema se alinha com o entendimento de Ada Pellegrini Grinover (1996, p. 28), que defende que a crise não deve ser vista apenas sob o aspecto negativo, mas também por seu viés positivo, consistente no estímulo à busca de instrumentos adequados e eficientes de adequação do Judiciário à realidade social.

De fato, a crise conduz à reflexão e leva à procura de mecanismos para superá-la, com a abertura de uma série de opções (HARADA, 2003, p. 296). Entre estas, conforme já tangenciado pelos magistrados no início da década de 90, merecem destaque as formas alternativas de solução de disputas, cuja aplicação às relações de consumo será examinada mais adiante. Antes, porém, no âmbito da crise do Poder Judiciário, importa analisar como se dá o acesso à justiça, mormente no que diz respeito ao direito do consumidor.

2.2.2. Acesso do consumidor à justiça em meio à crise do Judiciário e o surgimento de uma alternativa

O ex-Ministro do Superior Tribunal de Justiça Sálvio de Figueiredo Teixeira já destacava o acesso à justiça¹⁹ como um dos princípios basilares do direito

¹⁹ Embora muitas vezes o termo “justiça” seja empregado como sinônimo de “jurisdição”, cabe ressaltar que estes dois conceitos não se confundem. De acordo com Adriana dos Santos Silva: “[...] parece relevante [...] diferenciar-se Justiça de jurisdição. Enquanto a primeira pode ser entendida como a satisfação das partes relacionada ao resultado da pretensão requerida, saneando-se todas as possíveis divergências criadas pelo litígio, a jurisdição nada mais é do que

processual, juntamente com o devido processo legal e a instrumentalidade (TEIXEIRA, 1994, p. 14). O próprio artigo 6º, inciso VII, do CDC²⁰ consagra o acesso à justiça como direito básico do consumidor, assegurando-lhe a proteção necessária para defender seus interesses perante órgãos judiciais e administrativos.

Para Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer (1999, pp. 49-50), só há efetivo acesso à justiça quando o titular de um direito tem a capacidade de reconhecer que esse direito foi violado, pode contar com um profissional que atua em sua defesa e consegue desempenhar sua capacidade postulatória em igualdade de condições com a outra parte litigante. Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988, pp. 10-11) assinalam que, com o declínio da visão liberal de Estado, na medida em que se deu maior destaque aos direitos coletivos do que aos individuais, passou a ser exigida uma atuação positiva dos entes públicos a fim de assegurar os interesses dos cidadãos. Nessa medida, o acesso à justiça passou a ser visto como “direito social fundamental”²¹ (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 13), que deve ser garantido pelo Estado enquanto prestador de serviços públicos.

No que toca ao acesso à justiça na perspectiva das lides de consumo, importa destacar que estas possuem características próprias que as diferenciam das demais ações. Nesse sentido, a lide de consumo é marcada por dois aspectos principais, consistentes na complexidade e no anonimato das pessoas nela envolvidas (SOARES, 2006, p. 69). Em razão disso, o consumidor normalmente encontra dificuldade para perceber quando um interesse juridicamente tutelável está sendo lesado e, mesmo quando consegue identificar a violação, frequentemente desiste de discuti-la em juízo por falta de disposição psicológica – gerada pelo desconhecimento do processo e pela sensação de opressão frente ao ambiente

dizer o direito, dar a solução ao caso proposto, sem, no entanto, preocupar-se necessariamente com o contentamento ou a satisfação das partes”. (2005, p. 87)

²⁰ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

²¹ De acordo com Ingo Wolfgang Sarlet: “[o]s direitos fundamentais sociais passaram a ser entendidos como uma dimensão específica dos direitos fundamentais, na medida em que pretendem fornecer os recursos fáticos para uma efetiva fruição das liberdades, de tal sorte que tem por objetivo (na condição de direitos prestacionais), a garantia de uma igualdade e liberdade real, que apenas pode ser alcançada pela compensação das desigualdades sociais. Justamente em virtude de sua vinculação com a concepção de um Estado social e democrático de Direito, como garante da justiça material, os direitos fundamentais sociais reclamam uma postura ativa do Estado, visto que a igualdade material e a liberdade real não se estabelecem por si só, carecendo de uma realização” (1999, pp. 104-105).

formal de juízes e tribunais (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, pp. 23-24). Além disso, muitas das demandas de consumo geram prejuízo financeiro pouco expressivo para o consumidor, desencorajando que ele ingresse com uma ação judicial. Infelizmente, em contrapartida, as várias pequenas lesões causadas a uma série de consumidores que decidem não levá-las a juízo acarretam enriquecimento indevido dos fornecedores (L'HEUREX, 1993, p. 6).

Assim, a necessidade de proteção do consumidor se manifesta devido à sua condição de vulnerável frente ao fornecedor, com flagrante desequilíbrio na relação de consumo (artigo 4º, inciso I, CDC²²). Vale lembrar que há várias espécies de vulnerabilidade do consumidor, que pode ser de ordem técnica, jurídica, política ou legislativa, neuropsicológica, econômica e social, ambiental e tributária (MORAES, 2009, pp. 141-203). Nessa linha, a complexidade da relação de consumo diz respeito à dificuldade do consumidor em entender os aspectos técnicos, fáticos e jurídicos da relação travada com o fornecedor, na medida de sua vulnerabilidade. O anonimato entre consumidor e fornecedor – que, em geral, são estranhos um para o outro – agrava esse quadro, dificultando que o consumidor tenha acesso à pessoa que detém poder decisório quanto ao produto ou ao serviço disponibilizados para consumo (SOARES, 2006, pp. 69-70).

Some-se a isso o fato de que aquele que detém mais recursos financeiros possui vantagem no seio de uma demanda judicial, na medida em que tem maior capacidade de produzir provas para confirmar suas alegações de forma eficiente e, assim, obter julgamento favorável (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 21). Tendo em vista que, na esmagadora maioria dos casos, o fornecedor tem mais recursos financeiros do que o consumidor, é imprescindível a atribuição de tratamento especial a este litigante, a fim de que possa defender seus direitos de igual para igual em uma lide de consumo. Ademais, cabe referir que muitos direitos dos consumidores são de natureza coletiva e difusa, o que dificulta a atuação individual dos lesados e requer uma ação positiva do Estado e de organizações de defesa dos interesses da classe (PFEIFFER, 1999, pp. 51-52).

²² Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

Nessa senda, a proteção legislativa e constitucional conferida ao consumidor no Brasil demanda a elaboração de instrumentos que viabilizem o seu efetivo acesso a uma tutela rápida e eficaz. A Constituição Federal de 1988 consagrou tanto o princípio do acesso à justiça (artigo 5º, inciso XXXV²³) quanto o princípio da defesa do consumidor (artigo 5º, inciso XXXII²⁴; artigo 170, inciso V²⁵ e artigo 48 do ADCT²⁶). O CDC, a seu turno, reforçou o direito de acesso à justiça em seu artigo 4º e em seu artigo 6º, incisos VII e VIII.²⁷ Logo, a promoção da defesa do consumidor consiste em obrigação imposta ao Estado, que deve prestá-la através de mecanismos eficientes que confirmam a tutela concebida pelo legislador.

A esse respeito, cumpre aludir à lição de Nicole L'Heureux:

A eficácia das medidas de proteção do consumidor depende, não apenas da criação e do reconhecimento de direitos, mas igualmente e sobretudo de meios eficazes e apropriados de fazê-las valer (1993, p. 5).

Destarte, não basta que a proteção do consumidor seja assegurada apenas formalmente. É necessário que haja verdadeiro esforço na concretização do acesso dos consumidores à justiça, a fim de fazer valer os comandos legislativos nesse sentido, proporcionando efetiva tutela dos direitos da parte vulnerável da relação de consumo.

Em obra clássica sobre o tema, Mauro Cappelletti e Bryant Garth identificam a existência de três “ondas” na reforma de viabilização do acesso à justiça: i) a assistência judiciária; ii) a representação jurídica para os titulares de direitos difusos – a exemplo dos consumidores –; e iii) o chamado “enfoque de acesso à justiça” (1988, p. 31).

²³ XXXVI - a lei não prejudicará o direito adquirido, o ato jurídico perfeito e a coisa julgada;

²⁴ XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

²⁵ Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

[...]

V - defesa do consumidor;

²⁶ Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.

²⁷ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

A primeira onda, referente à assistência judiciária, permitiu que o processo se tornasse acessível às pessoas sem recursos financeiros, que *a priori* não seriam capazes de custear a tramitação de uma ação judicial (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, pp. 31-49). Posteriormente, essa concepção foi ampliada, passando a denominar-se assistência jurídica e a abarcar, além dos carentes econômicos, os hipossuficientes jurídicos e os carentes organizacionais,²⁸ entre os quais se encontra o consumidor na esfera das relações de consumo (GRINOVER, 1996, p. 116).

A seu turno, a segunda onda – relativa à representação dos interesses difusos – viabilizou a legitimação ativa de grandes grupos de pessoas em demandas que versam sobre interesses comuns a todas elas, com um representante que age em seu benefício (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, pp. 49-67). Nesse ponto, vale destacar a ação popular para a tutela do meio ambiente e do patrimônio público, prevista na Lei n. 4.717/65; e a ação civil pública, disciplinada pela Lei n. 7.347/85 e usada na defesa de direitos difusos, coletivos e transindividuais, em especial no que tange à tutela do consumidor (PFEIFFER, 1999, pp. 55-56).

Para os fins deste trabalho, merece especial realce a terceira onda, referente ao novo enfoque do acesso à justiça, que “não consiste em abandonar as técnicas das duas primeiras ondas de reforma, mas em tratá-las como apenas algumas de uma série de possibilidades para melhorar o acesso” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 68). Nesta terceira onda, é flagrante a preocupação com uma prestação jurisdicional que efetivamente satisfaça os interesses do jurisdicionado, sendo necessário atentar para os empecilhos que dificultam o acesso à justiça, inclusive com a criação de mecanismos que facilitem essa garantia constitucional (SOARES, 2006, pp. 19-20). Para tanto, Sálvio de Figueiredo Teixeira sustenta que “cabe aos especialistas da técnica processual encontrar caminhos mais rápidos e eficazes, descortinar vias alternativas para a solução dos conflitos” (1994, p. 27).

Outrossim, importa referir que a proteção do consumidor e a criação de meios que facilitem a defesa de seus interesses não são preconizadas apenas pelo ordenamento jurídico brasileiro, mas também por normas internacionais. O avanço mais importante nesse sentido é a Resolução nº 39/248, aprovada pela Assembleia

²⁸ Para Ada Pellegrini Grinover, os carentes organizacionais são “as pessoas que apresentam uma particular vulnerabilidade em face das relações sociojurídicas existentes na sociedade contemporânea (...) que no intenso quadro de complexas interações sociais hoje reinante, são isoladamente frágeis perante adversários poderosos do ponto de vista econômico, social, cultural ou

Geral da Organização das Nações Unidas em 16 de abril de 1985, que reconhece a vulnerabilidade dos consumidores e conclama os governos a desenvolverem políticas para protegê-los (ALMEIDA, 2006, pp. 5-6).

Entre as necessidades previstas pela Resolução nº 39/248, destaca-se a criação de possibilidades de real ressarcimento do consumidor e a cooperação internacional, envolvendo o intercâmbio de informações sobre programas e normas instituídos em cada nação (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1985). No panorama brasileiro, os juizados de pequenas causas e as ações coletivas são algumas das iniciativas inspiradas no direito comparado que visam a melhorar o acesso dos consumidores à justiça, mas não são capazes de resolver todas as disputas geradas no âmbito do direito do consumidor (AGUIAR JÚNIOR, 1995, p. 28; L'HEUREUX, 1993, p. 22).

Tendo em vista a crise do Poder Judiciário e a insuficiência das alternativas existentes, o principal desafio é a promoção do acesso à justiça no sentido de alcançar uma solução satisfatória para a pacificação do litígio, não necessariamente por meio de uma decisão judicial (SILVA, 2005, pp. 89-97). Nesse contexto, o desenvolvimento de métodos alternativos de solução de controvérsias, bem como a troca de informações sobre projetos existentes em outros países, pode contribuir significativamente para a efetividade da proteção dos consumidores no Brasil.

O próprio artigo 4º, inciso V, do CDC, ao tratar da Política Nacional das Relações de Consumo, prevê o “incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, **assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo**”.²⁹

Nessa senda, João Batista de Almeida assinala que:

Apesar de o Estado interpor-se como mediador nas relações de consumo, procurando evitar e solucionar os conflitos de consumo, não deve, por outro lado, deixar de incentivar que tais providências sejam tomadas pelos próprios fornecedores, mediante a utilização de mecanismos alternativos por eles próprios criados e custeados. Essa é a solução ideal e significa modernização das relações de consumo (2006, p. 18).

organizativo, merecendo, por isso mesmo, maior atenção com relação a seu acesso à ordem jurídica justa e à participação por intermédio do processo” (1996, pp. 116-117).

²⁹ Grifou-se.

Importa ressaltar que o artigo 4º do CDC é o que se chama de norma narrativa ou norma-objetivo,³⁰ que define as próprias finalidades a serem perseguidas na defesa do consumidor e, portanto, deve orientar a interpretação das demais normas do ordenamento jurídico (GRAU, 1993, p. 188). Claudia Lima Marques ensina que,

[a]s 'normas narrativas', como o art. 4.º, são usadas para interpretar e guiar, melhor dizendo, 'iluminar' todas as outras normas do microsistema. Elas aplicam-se como inspiração, guia, teleologia, indicando o caminho, o objetivo (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2007, p. 53).

Logo, na esteira do art. 4º, inciso V, do CDC, o incentivo à criação de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo deve permear a interpretação da legislação consumerista, a fim de incentivar a adoção desses métodos como forma eficaz de proporcionar ao consumidor verdadeiro acesso à justiça – que não significa a simples propositura de uma ação judicial ou de um requerimento administrativo, mas sim a efetiva satisfação do direito tutelado.

Cumprir registrar que a crise do Judiciário de que ora se trata é consequência da mudança de paradigma trazida pela pós-modernidade, na qual, para a solução dos conflitos, nem sempre a decisão judicial é a melhor opção. A esse respeito, vale destacar as considerações de Antônio Junqueira de Azevedo sobre a situação do juiz em relação aos litígios no mundo pós-moderno:

O tempo que estamos a viver, em primeiro lugar, não se conforma com as noções vagas que tudo fazem depender do juiz nem, por outro lado, deseja, pura e simplesmente, uma volta ao passado com a lei abstrata e geral.

Antes de mais nada, é preciso compreender que o direito, na verdade, não é em si um sistema autônomo; integrado na sociedade, ele é um *sistema de segunda ordem*, algo assim como o sistema nervoso nos seres vivos (Maturama e Varela). Por isso mesmo, para cumprir sua função de absorver conflitos sem perturbar o grande corpo social, ele tem, justamente, de dar solução aos conflitos, da melhor forma possível. Ora, para cumprir seu papel não há necessidade de, sempre, tudo levar ao juiz; este poder não ser o melhor caminho. Aos poucos, os grupos sociais descobrem outras soluções. Da fuga para o juiz, cabe hoje falar em fuga do *juiz* – e isto, diga-se, não diminui o Poder Judiciário, eis que este fica limitado a agir nas hipóteses em que, de fato, é necessário como *jugador*. Para que juiz, em casos nos quais as partes admitem um árbitro? Para que juiz, se é somente para notificar alguém? Para que

³⁰ Salienta-se que as chamadas normas narrativas não se confundem com as normas programáticas. As primeiras traçam objetivos e princípios a serem buscados na concretização do direito (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2007, p. 54). As segundas também fixam diretrizes a serem efetivadas, mas carecem de eficácia imediata (GRAU, 1993, p. 187).

juiz, se é caso de resolução contratual, “rescisão”, em que uma das partes já declarou expressamente que não vai cumprir o contrato? Para que juiz, se é para alterar um pacto antenupcial em que o Registro fixa a eficácia? (Aliás, neste último caso, no Brasil, nem à solução do juiz chegamos). A existência pluralista de organismos que decidem com base em seus próprios códigos deontológicos (por exemplo, conselhos de ética de advogados, médicos, publicitários) ou a de entidades como a Justiça Desportiva e a Bolsa de Valores ou, ainda, a de instituições que possuem suas próprias normas e órgãos decisórios (por exemplo, as universidades), ao invés de assustar o jurista (“Agora, nada depende da lei e do juiz!”), deve levá-lo a reconhecer a especificidade de cada situação. A lei e o juiz ficarão para os casos extremos. O paradigma jurídico, portanto, que passara da lei ao juiz, está mudando, agora, do juiz, ao caso. A *centralidade do caso* é este o eixo em torno do qual gira o paradigma jurídico pós-moderno (2000, pp. 126-127).

Portanto, na pós-modernidade, os conflitos devem ser dirimidos com base nas peculiaridades do caso, e não necessariamente na figura da lei aplicada de forma objetiva pelo juiz. Nesse sentido, Ada Pellegrini Grinover sustenta que “[o] acesso à justiça, nos dias atuais, não esgota no mero acesso aos tribunais, mas indica o acesso à ordem jurídica justa” (1996, p. 123). Para tanto, segundo Mauro Cappelletti e Bryant Garth, “as cortes não são a única forma de solução de conflitos a ser considerada” (1988, p. 12).

Diante desse cenário, o desenvolvimento de formas alternativas de resolução de disputas é medida que se impõe. Para a concretização do acesso à justiça, a solução de conflitos pela via judicial deve ser mantida, mas se mostra necessária a criação de um sistema alternativo que represente uma opção para os litigantes. Nesse passo, Mauro Cappelletti e Bryant Garth asseveram que:

Se os juízes devem desempenhar sua função tradicional, aplicando, moldando e adequando leis complicadas a situações diversas, com resultados justos, parece que advogados altamente habilitados e procedimentos altamente estruturados continuarão a ser essenciais. Por outro lado, torna-se necessário um sistema de solução de litígios mais ou menos paralelo, como complemento, se devemos atacar, especialmente ao nível individual, barreiras tais como custas, capacidade das partes e pequenas causas (1988, p. 81).

Consoante já exposto, a proteção legislativa conferida ao consumidor é ampla no Brasil, inclusive no que tange ao acesso à justiça. Em que pese as dificuldades percebidas pelos órgãos jurisdicionais, é notável a qualidade das normas do CDC para a tutela dos novos desafios impostos pelo consumo, eis que o código prevê princípios fundamentais, cuida de aspectos políticos das relações de consumo, define instrumentos para a implementação de seus objetivos e consagra a

responsabilidade objetiva do fornecedor por danos causados ao consumidor (FILOMENO, 2006, p. 61). Assim, resta apenas a materialização das normas protetivas do CDC para o efetivo acesso dos consumidores à justiça, o que, conforme a previsão do artigo 4º, inciso V, pode ser concretizado através do incentivo à criação de formas alternativas de pacificação de conflitos.

Em face disso, cumpre analisar o surgimento dos programas de mediação como métodos alternativos de resolução de disputas aplicáveis no Brasil, com especial enfoque à relação desses mecanismos com a solução de conflitos de consumo.

3. OS PROGRAMAS DE MEDIAÇÃO COMO MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO DIREITO DO CONSUMIDOR

3.1. Os programas de mediação como formas alternativas de solução de disputas de consumo

3.1.1. Métodos alternativos de solução de disputas no Brasil e o seu uso no direito do consumidor

Já em 1996, em análise da crise do Poder Judiciário, Ada Pellegrini Grinover afirmava que as experiências de conciliação prévia extrajudicial haviam “evidenciado a tendência no sentido de atribuir às próprias forças sociais a solução de controvérsias antes reservadas ao Poder Judiciário” (1996, p. 23). O ser humano é um ser social e, portanto, necessita de mecanismos práticos que lhe permitam solucionar os conflitos que surgem no decorrer da vida em sociedade, com papel fundamental dos métodos alternativos de resolução de disputas nesse sentido (KELLY; RODRIGUES, 2008. p. 332).

De acordo com Eduardo de Oliveira Leite:

O surgimento de novas formas de solução aos litígios humanos – mediação, conciliação, arbitragem, entre outras – revela, com veemência, a procura de novas formas de solução aos litígios, que não se esgote no modelo clássico de prestação jurisdicional, a saber, a solução judicial mas, ao contrário, o que se tem procurado, e com intensidade cada vez maior, é a busca de soluções negociadas (2008, p. 105).

Com efeito, o surgimento de uma série de novos conflitos³¹ e o aumento do acesso ao crédito e a outros serviços levaram ao incremento da busca por meios alternativos de resolução de litígios (FERNANDES; GUIMARÃES, 2008, p. 25). Para contornar essa questão, tendo em conta a crise do Judiciário e a necessidade de efetivação do acesso à justiça, foram introduzidas no Brasil algumas novas formas de solução de controvérsias, entre elas a arbitragem e a conciliação, sendo que os

³¹ A título de exemplo, vale citar os já mencionados acidentes em razão do transporte aéreo e contratos travados no comércio eletrônico.

programas de mediação representam uma das alternativas mais recentes nesse sentido.

A arbitragem foi definitivamente incorporada no Brasil por meio da Lei n. 9.307/1996, que prevê o uso desse mecanismo para resolver conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis.³² Logo, é geralmente empregada para dirimir litígios envolvendo contratos comerciais e disputas de bens (FERNANDES; GUIMARÃES, 2008, p. 26), usualmente entre empresários, e não entre um fornecedor e um consumidor. Isso se deve ao fato de que a arbitragem dá especial destaque à autonomia da vontade, que é limitada nas relações de consumo devido à posição de vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor.

Apesar dessas limitações, não há impedimento ao uso da arbitragem para resolver lides de consumo, desde que sejam observadas as normas cogentes do CDC (AZEVEDO, 1997, p. 38). Contudo, por ter custo elevado e potencial para se transformar em meio de opressão do consumidor (ANDRIGHI, 2006, p. 18), a aplicação da arbitragem às lides consumeristas é bastante restrita e impede que ela seja um meio popular de solução de litígios (SILVA, 2005, p. 187), até porque não foram implementados no Brasil mecanismos arbitrais de consumo tais como os existentes em Portugal e na Espanha.³³

Por sua vez, a conciliação – muito popular no âmbito do Poder Judiciário – visa à realização de um acordo entre as partes e se caracteriza por ser mais célere, visto que geralmente aplicada a controvérsias cujos envolvidos não tinham qualquer relação prévia (BRAGA NETO, 2007, pp. 86-87). A conciliação vem adquirindo destaque no Brasil desde 2006, ano da criação do projeto “Conciliar é Legal” do Conselho Nacional de Justiça. No âmbito desse projeto, em contribuição de suma importância para o direito do consumidor, foi instituído no Poder Judiciário do Rio Grande do Sul, nas Comarcas de Charqueadas e Sapucaia do Sul, o Projeto piloto “Tratamento das Situações de Superendividamento do Consumidor”, idealizado

³² Artigo 1º, Lei n. 9.307/1996 (BRASIL, 1996).

³³ Em Portugal, os consumidores lesados reportam o conflito ao centro, cujos juristas auxiliares entram em contato com os fornecedores para tentar solucionar o caso mediante conciliação. Caso a tentativa seja frustrada, o conflito de consumo é levado à arbitragem (MORAES, 2006, pp. 165-166). Na Espanha, há Juntas de Arbitragem de Consumo e Tribunais Arbitrais, e a arbitragem – sempre feita por escrito – é vedada a casos em que haja intoxicação, lesão, morte ou indícios claros de delito (MORAES, 2006, pp. 187-205).

pelas Juízas Estaduais Káren Rick Danilevicz Bertoncello e Clarissa Costa de Lima, sob a coordenação da Professora Claudia Lima Marques.³⁴

O projeto se fundamenta em modelo de reeducação do consumidor (BERTONCELLO; LIMA, 2010, p. 288) e consiste na realização de sessões de conciliação processuais ou paraprocessuais, o que é feito por meio de audiências de renegociação da dívida que contam com a presença de um juiz, do consumidor superendividado e de todos os seus credores. O objetivo é propiciar a renegociação da dívida com a preservação de um mínimo existencial, aferido a partir da análise das condições pessoais de cada interessado de forma a permitir a sua reinserção social (BERTONCELLO; LIMA, 2008). Essa iniciativa, que começou no ano de 2006, foi agraciada em 2008 com menção honrosa na categoria Juiz Individual pela V edição do Prêmio Innovare³⁵ (BERTONCELLO; LIMA, 2008), promovido pelo Instituto Innovare, em franco apoio à necessidade de busca de outros instrumentos para a efetivação do acesso à justiça.

Cabe salientar que, na XVIII Conferência Nacional dos Advogados, realizada pela Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) em 2002, foi aprovada recomendação referente à inclusão do estudo de formas não jurisdicionais de solução de conflitos como disciplina obrigatória no currículo dos cursos de Direito (CONFERÊNCIA NACIONAL DA OAB, 2003, p. 795). Todavia, essa medida ainda não foi efetivada, de forma que a maioria dos operadores do direito ainda desconhece ou não tem familiaridade com esses mecanismos alternativos e, conseqüentemente, apresenta maior resistência ao seu uso. Mesmo nos Estados Unidos – onde os métodos alternativos são muito mais utilizados do que no Brasil –, as faculdades de Direito ainda realçam o processo e a jurisdição como principais formas de solução dos problemas do cliente, ignorando a existência de uma série de opções que podem se mostrar mais adequadas para o caso concreto (NOLAN-HALEY, 2008, pp. 1-4).

É importante enfatizar que a adoção de métodos alternativos de solução de conflitos não afasta o poder jurisdicional do Estado, até porque esses mecanismos remetem às próprias origens da aplicação da justiça, anteriores à sua institucionalização pelo poder estatal. Outrossim, cabe ao Estado disciplinar as

³⁴ Os resultados do projeto piloto foram condensados na obra “Superendividamento aplicado: aspectos doutrinários e experiência no Poder Judiciário”, de autoria de Káren Rick Danilevicz Bertoncello e Clarissa Costa de Lima (São Paulo: GZ Editora, 2010).

matérias que podem ser objeto de resolução extrajudicial (LIMA, 2003, p. 790), inexistindo invasão à esfera de competência do Poder Judiciário.

Nesse sentido, conforme já mencionado,³⁶ o artigo 4º, inciso V, do CDC, abriu as portas para a utilização desses instrumentos alternativos na solução de conflitos de consumo, inclusive com o incentivo à criação de mecanismos desse gênero por parte dos fornecedores. A esse respeito, vale observar o comentário de Márcio André Medeiros Moraes:

Se um dos objetivos estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor é harmonizar as relações de consumo, entendemos que é extremamente coerente a proposta do legislador no inc. V, do art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, que procura incentivar os fornecedores a criarem mecanismos alternativos de soluções de conflitos de consumo, pois o recurso ao judiciário é extremamente desgastante, e nada harmonioso.

Neste inc. V, do art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, o legislador deixou a porta aberta para todos os meios de soluções de conflitos extrajudiciais, atendendo, assim, ao espírito do Código de harmonizar as relações de consumo e proteger o hipossuficiente desta relação (2006, p. 244).

Feitas tais considerações, cabe examinar os programas de mediação como forma alternativa de solução de litígios e, em especial, como meio de efetivar o acesso do consumidor à justiça, na esteira do comando do artigo 4º, inciso V, do CDC.

3.1.2. Programas de mediação em acidentes de consumo

3.1.2.1. Surgimento e conceituação

Conforme já exposto, as formas alternativas de resolução de conflitos surgem paralelamente à função jurisdicional (SILVA, 2008, p. 21) e não objetivam anular o papel do Poder Judiciário na solução de litígios, mas sim contribuir para o funcionamento da justiça ao proporcionar alternativas menos custosas e mais

³⁵ Criado em 2004, o Prêmio Innovare foi instituído para recompensar práticas inovadoras conduzidas por juízes, advogados e membros do Ministério Público e da Defensoria Pública que contribuam com a modernização da justiça brasileira e a qualidade da prestação jurisdicional no país.

céleres para disputas que podem ser resolvidas fora do âmbito judicial. A mencionada terceira onda do acesso à justiça prevê o uso de diversos mecanismos nesse sentido, que não se esgotam apenas no exercício da função jurisdicional (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 68).

Com fulcro nessa necessidade, surgiu o *design* de sistemas de disputas, que analisa a elaboração de sistemas para resolver conflitos complexos ou recorrentes, que são formulados tendo em vista as necessidades do caso concreto. Os principais objetivos são a eficiência e o corte de custos de transação, com ampla participação das partes nesse processo para que atinjam o fim pretendido de acordo com critérios de justiça (FALECK, 2009, p. 7).

A origem desse fenômeno deriva de movimento que ocorreu nos Estados Unidos no final da década de 80, por meio do qual os métodos de solução de disputas existentes tiveram sua aplicação estendida para abranger não apenas controvérsias individuais, mas também conflitos envolvendo grupos, organizações e entidades públicas e privadas em uma grande variedade de situações (COHEN, 2009, p. 51). Constatou-se a manifesta impossibilidade de utilizar apenas um processo de arbitragem ou de mediação para resolver todos os litígios (AZEVEDO, 2005, p. 76), com a conseqüente necessidade de construir modelos que atendessem às especificidades de cada caso. Assim, como uma das facetas do *design* de sistemas de disputas, surgiram os programas de mediação, que consistem em sistemas de solução de litígios criados para proporcionar uma opção de ressarcimento pelos prejuízos sofridos por uma série de pessoas em razão de um evento danoso, independentemente de ingresso na via judicial.

Kenneth Feinberg³⁷ (2005, pp. 273-277) identifica que há três blocos fundamentais para a criação de qualquer programa de mediação: i) critérios para definir quem pode participar do programa; ii) processo para ingressar no programa; e iii) desenvolvimento de mecanismos práticos para a condução do programa.

Essa lógica se alinha perfeitamente com as necessidades da terceira onda de acesso à justiça previstas por Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988, pp. 71-72), que salientam a importância de adaptar o processo ao tipo de litígio e às partes nele envolvidas. Os programas de mediação têm especial importância nesse sentido,

³⁶ Vide ponto 2.2.2.

porquanto lapidados para um determinado acontecimento – em especial para um acidente de consumo –, atendendo à já mencionada “centralidade do caso” enquanto eixo do paradigma jurídico pós-moderno³⁸ (AZEVEDO, 2000, p. 127).

Além de já preparados para as demandas do caso concreto, alguns programas inclusive preveem a realização de reuniões para que as partes travem negociações, consideradas o “instrumento primeiro e natural de resolução de conflitos” (BRAGA NETO, 2007, p. 86). Antes disso, porém, é necessário que se delimite a disputa a ser solucionada: apenas os assuntos diretamente ligados à resolução do problema serão tratados nas reuniões, enquanto as questões mais complexas – como a melhora da relação entre as partes, a repercussão do conflito na vida em sociedade e a prevenção de novos litígios – serão tratadas posteriormente em momento oportuno (RISKIN³⁹ *apud* CAETANO; SCRIPILLITI, 2004, pp. 324-329).

Não obstante, o fato de que cada programa é elaborado para uma determinada situação dificulta a formulação de um conceito desse mecanismo de solução de conflitos. Por essa razão, cunhou-se a citada expressão “*design* de sistemas de disputas”, utilizada pela primeira vez nos Estados Unidos na década de 80 (URY; BRETT; GOLDBERG, 1993⁴⁰ *apud* FALECK, 2009, p. 8). Trata-se da construção de um sistema que envolve uma série de procedimentos elaborados sob medida para resolver um conflito, permitindo maior participação dos interessados, menor dispêndio de recursos e, conseqüentemente, o alcance de uma solução mais satisfatória (FALECK, 2009, p. 8), atendendo à necessidade de promover meios eficazes e adequados de defesa do consumidor (L'HEUREUX, 1993, p. 5).

Em geral, o ingresso nos programas de mediação se dá por meio da apresentação de um requerimento, seguida da comprovação das condições exigidas para o recebimento de indenização, estabelecidas caso a caso. Com base nesses dados, é calculado o valor devido a cada participante, ao qual é fixado um prazo para avaliar a proposta. Em caso de aceitação, ele recebe o montante dentro de um

³⁷ Kenneth Feinberg é advogado e mediador especializado em métodos alternativos de solução de disputas. Ele foi nomeado para atuar como administrador do *September 11th Victim Compensation Fund* e do *Gulf Coast Claims Facility*.

³⁸ Vide ponto 2.2.2.

³⁹ RISKIN, Leonard L. Understanding mediators' orientations, strategies, and techniques: a grid for the perplexed. In: *Harvard Negotiation Law Review*, vol. 1:7, pp. 7-51, 1996.

⁴⁰ URY, William L.; BRETT, Jeanne M.; GOLDBERG, Stephen B. Getting disputes resolved: designing systems to cut the costs of conflict. Cambridge: PON Books, 1993.

determinado período de tempo; por seu turno, em caso de recusa, ainda tem a faculdade de propor uma ação judicial a fim de pleitear reparação pelo prejuízo sofrido.

Tendo em vista que cada programa apresenta elementos peculiares, importa destacar algumas das principais características que identificam os programas de mediação, com ênfase à sua aplicação na solução de acidentes de consumo.

3.1.2.2. Características

Em geral, os programas de mediação apresentam cinco características básicas: i) são modelos de mediação aplicáveis a casos específicos; ii) são mecanismos total ou parcialmente extrajudiciais; iii) são criados com a anuência dos responsáveis por indenizar; iv) têm parâmetros preestabelecidos de cálculo das indenizações; e v) privilegiam a celeridade no pagamento dos valores devidos. Cumpre, nesse passo, analisar cada uma dessas características.

3.1.2.2.1. Modelos de mediação aplicáveis a casos específicos

A primeira – e mais essencial – característica dos programas reside na sua construção como um modelo de mediação aplicável a um caso ou a um grupo de casos específicos, garantindo o reconhecimento da “especificidade de cada situação” defendida por Antônio Junqueira de Azevedo (2000, p. 127). Os responsáveis pela criação de um programa que promove reparação devem levar em consideração o universo de lesados com que se lida, além de empregar os melhores métodos e técnicas de compensação possíveis para atender às peculiaridades do caso concreto (DE GREIFF, 2006, p. 454). Para tanto, é imprescindível a identificação dos temas sobre os quais os conflitos versam, bem como de suas consequências, mormente no que diz respeito a custos e riscos do procedimento (FALECK, 2009, p. 11).

A mediação tem fundamental importância nesse sentido, visto que o objetivo do sistema é fazer com que os envolvidos alcancem um consenso sobre o direito em disputa, de modo que não seja necessário impor a um deles uma decisão a ser cumprida coercitivamente (FERNANDES; GUIMARÃES, 2008, p. 36-37). O foco deve ser a solução dos conflitos com base no acerto entre os litigantes, com o escopo de prevenir o desenvolvimento de novas disputas e promover a paz social (CARNEIRO; CARNEIRO, 2008, pp. 364-365). A mediação quebra o rigor da Justiça Comum e “visa a mudar a cultura do litígio para a cultura do diálogo” (KELLY e RODRIGUES, 2008, pp. 333-334), promovendo a cooperação entre as partes.

Para tanto, a mediação deve ser conduzida em um local neutro, no qual os interessados possam se encontrar e expor suas motivações (CAETANO; SCRIPILLITI, 2004, p. 318). Os programas de mediação realizados no Brasil observaram essa necessidade, prevendo a realização de reuniões entre os lesados e os fornecedores em ambientes propícios para que as partes dialoguem, com a presença de representantes de órgãos de defesa do consumidor para acompanhar as negociações e garantir a neutralidade dos acordos. Nas experiências brasileiras, os observadores dos órgãos de defesa do consumidor cumprem verdadeiro papel de mediadores, incentivando a troca de informações e percepções entre as partes, auxiliando-as na avaliação de suas alternativas e estimulando a solução pacífica do conflito (FALECK, 2009, p. 29), protegendo os interesses do consumidor vulnerável.

Porém, cumpre ressaltar que nossa cultura jurídica ainda é fortemente marcada pela resolução judicial das disputas, sendo que a grande maioria dos litígios é levada diretamente à apreciação do Poder Judiciário sem tentativa de acordo. Nesse contexto, a aceitação da mediação como forma de solução de conflitos implica em uma alteração cultural⁴¹ (BARCELLOS; SCHABEL, 2007, p. 25) e em uma “mudança de postura diante dos conflitos” (ANDRIGHI, 2010, p. 19),

⁴¹ Cabe mencionar que a deputada Zulaiê Cobra apresentou projeto de lei (PLC nº 94/2002), posteriormente juntado com projeto do Instituto Brasileiro de Direito Processual (IBDP), com a finalidade de institucionalizar a mediação como forma de solução de conflitos. O projeto visava à regulamentação da mediação paraprocessual que busca evitar ou reduzir o tempo de tramitação do processo judicial (BASÍLIO; MUNIZ, 2007, p.43). Ademais, prevê a mediação incidental obrigatória como fase inicial do processo, estabelecendo o seu início logo após o ajuizamento da ação, com exceção de cautelares, demandas envolvendo pessoas de direito público e outras ações específicas listadas na lei (BASÍLIO; MUNIZ, 2007, pp. 52-53). Há críticas da doutrina a alguns pontos do projeto, tais como a obrigatoriedade da mediação incidental e o condicionamento do pagamento de honorários ao resultado da mediação (WAISBERG, 2004, pp. 256-257).

com o abandono do paradigma de solução de disputas pela via judicial e a opção por método alternativo, ainda recente no cenário brasileiro.

No caso dos programas de mediação em acidentes de consumo, essa transformação se torna ainda mais evidente. Quando ocorre um acidente de grandes proporções que atinge diversos consumidores, surge a expectativa de reparação vultosa para as vítimas e para seus advogados, e a primeira alternativa que se apresenta é o ingresso com uma ação judicial, como forma tradicional de resolver litígios no Brasil.

Nesse ponto, deve-se ter em mente que os métodos alternativos de solução de disputas não se propõem a substituir o Judiciário, mas sim a complementá-lo. A voluntariedade é marcante na mediação, de forma que, mesmo após o início do procedimento, os participantes não são obrigados a permanecer no programa (DUPUIS, 2001, pp. 45-46). O escopo dos programas de mediação não é obstar o acesso ao Poder Judiciário, mas sim representar uma nova opção para os lesados por grandes acidentes de consumo, de modo a facilitar o acesso à justiça e proporcionar resultado satisfatório para os litigantes. Essa interpretação está de acordo com o incentivo à criação de mecanismos alternativos previsto pela norma narrativa do artigo 4º, V, do CDC, que deve orientar os demais preceitos desse microsistema (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2007, p. 53).

Em relação ao papel da mediação nesse aspecto, vale destacar que, em pesquisa realizada no Programa de Mediação Forense do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, 85% das partes que não obtiveram transação afirmaram que o procedimento as auxiliaria na solução de questões futuras, e 100% das partes que obtiveram acordo fizeram a mesma afirmação (AZEVEDO, 2005, pp. 79-80). No direito do consumidor, esse caráter educativo é o principal objetivo da mediação, configurando pressuposto básico para a efetivação da Política Nacional das Relações de Consumo e para a prevenção de conflitos desse gênero (ROCHA, 2003, p. 34).

Nessa apreciação, faz-se necessário examinar os interesses das partes e os recursos de que elas dispõem para saber quais os incentivos e vantagens que teriam ao participar de um programa de mediação (FALECK, 2009, pp. 10-11). Para que um método alternativo de resolução de disputas seja efetivo, é imprescindível que as partes visadas tenham interesse concreto em participar do processo e estejam abertas à realização de acordos. Do contrário, o sistema criado estará

fadado ao insucesso. A pós-modernidade traz consigo a necessidade de valorizar o paradigma da confiança (MARQUES, 2005, pp. 187-188), e a cooperação entre fornecedores e consumidores na criação de um programa de mediação deve reforçar esse intuito.

Por derradeiro, cabe mencionar que a confidencialidade – característica da mediação como forma de solução de litígios (DUPUIS, 2001, p. 43) – também marca os programas de mediação, já que, em geral, os dados dos participantes são mantidos em sigilo. Durante ou ao final de alguns programas de maior repercussão, são divulgados dados quantitativos apresentando os resultados da iniciativa, mas com o cuidado de preservar a intimidade das partes na maior medida possível.

Logo, a primeira característica desses programas é voltada para a centralidade do caso, o uso da mediação como forma de negociação e o sigilo em relação a cada participante, proporcionando a adequação e a adaptação do instrumento de solução do litígio às necessidades apresentadas pelo conflito e pelos atores nele envolvidos. Esses elementos garantem a efetiva solução de grandes acidentes de consumo, pois asseguram os meios necessários e justos para a reparação do consumidor sem que a relação entre ele e o fornecedor seja abalada, prevenindo a animosidade entre as partes e viabilizando a continuidade da atividade produtiva.

3.1.2.2.2. Mecanismos total ou parcialmente extrajudiciais

A segunda característica cinge-se ao fato de que os programas de mediação são mecanismos total ou parcialmente extrajudiciais, que se desenrolam fora do Poder Judiciário ou com menor participação deste. Em alguns programas, como no *National Vaccine Injury Compensation Program*,⁴² o ingresso no programa é condição prévia para a propositura de uma ação judicial. Nos programas realizados no Brasil até agora, por outro lado, não há previsão de participação do Judiciário, de forma que a indenização é acordada entre os lesados e os responsáveis pelo pagamento da reparação com base em parâmetros previamente determinados.

⁴² Vide ponto 3.2.1.1.

No caso de programas relativos a acidentes de consumo, há participação de órgãos de defesa do consumidor nessas negociações. O primeiro programa de mediação propriamente dito realizado no Brasil – a Câmara de Indenização 3054, que será posteriormente analisada⁴³ – contou com a presença da Defensoria Pública, do Ministério Público e do Procon do Estado de São Paulo, além da participação da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, responsável pela introdução da ideia de implementar um mecanismo desvinculado do Poder Judiciário para o pagamento de indenização (FALECK, 2009, p. 19). O objetivo era proporcionar uma alternativa aos familiares e aos beneficiários das vítimas de acidente aéreo com aeronave da TAM, representando uma opção adicional à via judicial.

O artigo 3º do Decreto n. 2.181/97 lista as atribuições do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), coordenador da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, realçando a fiscalização e prevendo o exercício de outras atividades compatíveis com as finalidades do órgão.⁴⁴ Tendo em vista que as atribuições elencadas pelo Decreto são meramente exemplificativas, não há óbice para que ele também exerça papel ativo na participação e no acompanhamento dos métodos alternativos de solução de controvérsias (ZULIANI, 2006, p. 49), a fim de impedir que os consumidores sejam lesados pela realização de um acordo extrajudicial.

Ocorre que o modelo de jurisdição conflitual, marcado pela contraposição dos interesses das partes, está em declínio. Nesse panorama, aparecem como alternativa os mecanismos consensuais, em resposta à desestruturação do Poder Judiciário (MORAIS, 2003, 79-81). A mediação enfatiza o viés positivo do litígio, encarando-o como inerente às relações humanas e necessário ao seu

⁴³ Vide ponto 3.2.2.2.

⁴⁴ Art. 3º Compete ao DPDC, a coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção e defesa do consumidor;

[...]

VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, bem como auxiliar na fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de produtos e serviços;

[...]

X - fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 1990, e em outras normas pertinentes à defesa do consumidor;

[...]

XIV - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades (BRASIL, 1997).

aperfeiçoamento (SALES, 2003, p. 131). Assim, abre-se espaço para a criação de novos instrumentos de resposta aos conflitos entre as partes, com vantagens para todos os envolvidos: o Estado é desincumbido do julgamento de uma série de demandas de massa; as empresas reduzem custos e mantêm sua clientela; os lesados participam mais ativamente do procedimento e recebem maiores informações quanto à disputa (MORAIS, 2003, p. 81).

Essa característica dos programas de mediação facilita o acesso do consumidor à justiça, viabilizando que ele possa esquivar-se dos impactos da crise do Judiciário e pleitear reparação junto a um sistema concebido especialmente para resolver o acidente de consumo de que foi vítima. O modelo permite que as partes tenham papel de destaque e dialoguem a fim de equilibrar os sentimentos colidentes (ANDRIGHI, 2010, pp. 19-20), dando uma nova visão ao tratamento dos conflitos de consumo. A crise do Judiciário deve estimular a procura de instrumentos que o adaptem à realidade social (GRINOVER, 1996, p. 28), e o uso de programas de mediação paralelamente às vias judiciais pode colaborar nesse sentido.

A subjetividade da disputa é adequadamente tratada pelo procedimento de mediação, que se abre para todos os aspectos do conflito (BUITONI, 2008, p.53). Essa análise do litígio é fundamental para o alcance de uma solução viável e apropriada, que, consolidada em um programa à disposição de todos os atingidos pelo mesmo conflito, garante a equidade no tratamento dos lesados, que não ficam sujeitos à arbitrariedade de um único magistrado. No âmbito de um processo judicial, a tendência é de que o juiz molde o litígio até que ele se enquadre dentro de normas legais, sem elaborar um método que atenda às peculiaridades do caso (NOGUEIRA; RIBEIRO, 2006, p. 11). Nos programas de mediação, ao invés, as normas aplicáveis já são criadas especialmente para o acidente de consumo em tela, atendendo às necessidades dos consumidores que buscam reparação por aquele fato.

Esses pressupostos atendem aos principais objetivos dos métodos alternativos de solução de controvérsias, que são: i) reduzir a congestão dos tribunais, com diminuição do custo e da demora na resolução de disputas; ii) aumentar a participação da comunidade na solução dos conflitos; iii) facilitar o acesso à justiça; e iv) promover uma forma mais efetiva de resolver os litígios (DUPUIS, 2001, p. 19). Ademais, são uma alternativa às citadas dificuldades pelas

quais passa o Judiciário brasileiro,⁴⁵ viabilizando que o consumidor obtenha efetivo acesso à justiça sem ter que passar pela burocracia de um processo judicial.

3.1.2.2.3. Criação com a anuência dos responsáveis por indenizar

A terceira característica consiste na forma de criação dos programas, que são sempre instituídos com a anuência dos responsáveis por indenizar. A criação de um programa só ocorre após a realização de acordos nesse sentido, e as regras definidas no âmbito de cada programa são extraídas com base em estudo prévio dos interesses das partes envolvidas, que pode também abranger o exame da posição social dessas pessoas e da proteção legal e jurisdicional a elas conferida (COHEN, 2009, p. 75). É essencial que haja comprometimento com o sistema criado para que ele seja visto como legítimo pelos participantes (SCHNEIDER, 2009, pp. 299-300), bem como para que estes não tenham suas expectativas frustradas por uma solução insatisfatória do litígio.

Em casos de programas de mediação para acidentes de consumo, as indenizações são usualmente pagas pelos fornecedores e por suas seguradoras. Contudo, em alguns casos – como no *National Vaccine Injury Compensation Program*⁴⁶ –, a indenização é custeada pela sociedade, como forma de aliviar a responsabilidade do fornecedor. Importante salientar que, nessa situação, o custeio da reparação de danos decorrentes de vacinação não foi integralmente imposto aos fabricantes para não afetar a produção, afastando os riscos da falta de vacinas no mercado norte-americano.

Nesses casos em que as indenizações são custeadas pela sociedade, há dois modelos de financiamento comumente utilizados: i) a criação de fundos especiais compostos por recursos nacionais e/ou internacionais; e ii) o financiamento direto pelo Estado, por meio de recursos públicos, obtidos através de impostos (SEGOVIA, 2006, p. 660). O modelo deve ser escolhido com base no alcance do programa em questão e na situação fiscal do governo que irá financiá-lo (SEGOVIA, 2006, p. 668), para que a forma de custeio eleita seja a mais adequada ao caso concreto.

⁴⁵ Vide ponto 2.2.

Tendo em mente que a responsabilidade por acidentes de consumo é objetiva – e, portanto, prescinde de comprovação de culpa do fornecedor –, a realização de programas de mediação se mostra como alternativa vantajosa para as partes. De um lado, viabiliza o planejamento econômico e financeiro do fornecedor, garantindo que seus negócios não sejam devastados pela obrigação inesperada de pagar quantias vultosas a título de indenização concedida em juízo. De outro, proporciona celeridade e segurança no pagamento ao consumidor, eis que, já criados com a anuência dos responsáveis pelo ressarcimento e (nas experiências brasileiras) sem a possibilidade de recurso, os programas abreviam o tempo normalmente esperado para receber os valores devidos.

Dessa forma, os custos para resolver a controvérsia são reduzidos para ambos os litigantes. Para o participante, a maior parte dos programas é gratuita ou requer o pagamento de despesas mínimas, em flagrante contraste com as elevadas custas do Judiciário. Para os responsáveis por indenizar, o custo também é minimizado, na medida em que é eliminada a verba gasta com o patrocínio de advogados e extinta a incerteza quanto aos valores que poderiam ser condenados a pagar em uma demanda judicial.

A concordância dos fornecedores com a criação de programas de mediação referentes a acidentes de consumo permite que as empresas tenham previsibilidade de gastos, diminuindo o risco de abalo para a atividade econômica e, assim, mostrando-se como meio vantajoso em relação ao processo judicial. O compromisso firmado pelos fornecedores aumenta a sua credibilidade perante os consumidores – que têm ressarcimento assegurado –, permitindo o alcance de uma solução cooperativa (DUPUIS, 2001, p. 47) e a manutenção da relação de consumo.

3.1.2.2.4. Parâmetros preestabelecidos de cálculo das indenizações

A quarta característica é a existência de parâmetros preestabelecidos de cálculo das indenizações. A maioria dos programas é disciplinada por um conjunto de normas ou por um regimento interno, aplicável somente no âmbito daquele

⁴⁶ Vide ponto 3.2.1.1.

sistema e divulgada de antemão para que os lesados decidam se desejam participar. Essas normas internas costumam prever também a forma de aferição da legitimidade do participante para receber compensação, bem como os meios que ele terá à sua disposição para negociar com os fornecedores ou com outros responsáveis envolvidos. Esse processo está diretamente ligado ao ideal de justiça que permeia o sistema, eis que, quando as partes têm alguma parcela de controle sobre o procedimento, conseqüentemente adquirem maior nível de controle sobre os resultados deste, o que favorece a sua conformidade mesmo quando os efeitos da decisão lhes são desfavoráveis (SCHNEIDER, 2009, p. 310).

Nesse aspecto, o modelo adotado pelos programas de mediação não se confunde com a submissão da questão à decisão de terceiro, como ocorre no caso de escolha de um juízo arbitral pelas partes. Tal opção faz com que os envolvidos percam o controle sobre a decisão a ser proferida, aumentando os riscos de insatisfação com o resultado final, além de majorar os custos do procedimento (FALECK, 2009, pp. 8-9).

Frise-se que um dos objetivos preconizados pela Política Nacional de Relações de Consumo é justamente a harmonização dos interesses envolvidos, em contraposição ao agravamento da animosidade entre consumidores e fornecedores (ALMEIDA, 2006, p. 18). Os programas de mediação vêm para resolver tal demanda, permitindo que ambas as partes encontrem uma solução satisfatória para ambas, sempre com base nas peculiaridades do caso concreto e nos parâmetros de indenização a ele aplicáveis.

Ademais, conforme acima exposto, a proteção conferida ao consumidor pelo CDC abrange tanto interesses patrimoniais quanto extrapatrimoniais (MIRAGEM, 2008, p. 261). Os programas de mediação atendem satisfatoriamente ao comando da legislação, visto que proporcionam o pagamento de indenização por danos materiais e morais às vítimas do evento danoso, em consonância com o princípio da reparação integral do consumidor. Aliás, nos programas brasileiros, os próprios regimentos internos já preveem a aplicação das normas do CDC e do CC, de modo que, mesmo no âmbito interno do programa, o participante não fica desprotegido da proteção que lhe é conferida por lei.

No que diz respeito à compensação proporcionada por esses programas, é vital que seja justa e adequada em relação ao dano que o participante conseguir comprovar, visto que o valor de indenização a ser pago deve ser determinado pela

extensão do prejuízo (ADEWALE, 1989, p. 4). Para a realização dessa prova, devem ser observadas as normas de responsabilidade objetiva do fornecedor consagradas pelo CDC, que são de aplicação cogente. Um programa bem montado deve pagar valores que são baixos em termos absolutos, mas comparativamente mais altos do que aqueles conferidos por decisões judiciais, tendo em vista a rapidez dos resultados, a redução de custos, a flexibilidade dos meios de prova, a natureza não adversária dos procedimentos e a segurança que eles proporcionam (DE GREIFF, 2006, p. 459).

Não obstante, é necessário que, na criação de um programa de mediação, sejam tomadas precauções para evitar a padronização das indenizações, a fim de que, mesmo no âmbito de um sistema coletivo, cada participante obtenha indenização calculada para o seu caso particular. Na medida do possível, os programas devem garantir tratamento individualizado para cada beneficiário, com o objetivo de que a fixação prévia de valores indenizatórios não traga prejuízo à eficiência e à equidade do sistema (SCHNEIDER, 2009, p. 303).

3.1.2.2.5. Ênfase à celeridade no pagamento dos valores devidos

A quinta e última característica fundamental dos programas de mediação é o destaque à celeridade dos procedimentos. Esses programas viabilizam que os lesados recebam indenização em curtíssimo espaço de tempo, ainda mais quando comparado ao período médio exigido para processo e julgamento de uma ação judicial.

A título de exemplo, interessa comparar a experiência da Câmara de Indenização 3054 – referente ao evento ocorrido em 2007 com avião da TAM – com acidente envolvendo aeronave da mesma companhia aérea em 1996. A CI 3054 levou apenas dois anos para receber requerimentos, colher provas, processar, definir os casos e pagar indenização a todos os 207 participantes, familiares dos mortos no incidente (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2009). Por sua vez, o acidente de 1996, relacionado ao voo 402 da TAM,⁴⁷ teve ações a ele referentes tramitando por

⁴⁷ Para maiores informações sobre o acidente com o voo 402, vide JATO, 1996.

mais de dez anos junto ao Poder Judiciário. Nesse segundo caso, algumas famílias expressaram arrependimento na realização de acordos, e outras declararam que, mesmo com decisões judiciais favoráveis, não obtiveram pagamento por parte dos fornecedores (RIBEIRO⁴⁸ *apud* LEAL, 2009, p. 10269).

Nesse panorama, o fato de que os programas de mediação – e os métodos alternativos de resolução de disputas em geral – têm a rapidez como uma de suas características principais (DUPUIS, 2001, p. 43) realça o uso desses métodos como opção para obter a tutela desejada fora do Poder Judiciário, cuja morosidade é uma das principais reclamações (BUZAGLO, 2009, p. 16).

Com efeito, de nada adianta que o consumidor obtenha uma sentença favorável se esta demora uma década para ser proferida, ainda mais quando há uma série de recursos possíveis para reverter o julgado e atrasar ainda mais a prolação de uma decisão definitiva. Em contraste, a indenização junto aos programas de mediação chega às mãos do consumidor de forma muito mais célere, eis que o próprio fornecedor já tem acesso aos cálculos aproximados do quanto irá gastar e precisa apenas enquadrar esses valores no caso específico de cada lesado, com variação conforme as peculiaridades de cada situação. A produção de provas é reduzida e, no âmbito dos programas brasileiros, não cabe recurso, o que acelera vertiginosamente a assinatura de acordos finais e o pagamento das indenizações.

Todos esses traços permitem que os programas de mediação atinjam os referidos objetivos de eficiência do sistema e de corte de custos de transação (FALECK, 2009, p. 7). Ademais, constituem mecanismo adequado à solução de litígios de direito do consumidor, pois atendem aos dois elementos essenciais que devem orientar a resolução de conflitos individuais de consumo: a qualidade e a celeridade (MORAES, 2006, p. 231). As características listadas dão suporte ao próprio fundamento da resolução de disputas, baseada na promoção da justiça e da igualdade entre as partes, com aumento da sua participação e da sua autodeterminação (SCHNEIDER, 2009, p. 311).

Além das já mencionadas, é possível identificar uma sexta característica nos programas de mediação realizados no Brasil: a voluntariedade (DUPUIS, 2001, p. 45), marcada pela autonomia do interessado para decidir se quer ou não pleitear indenização por esses mecanismos. O comando do artigo 5º, inciso XXXV, da

⁴⁸ RIBEIRO, Sílvia. *Dez anos depois famílias ainda lutam na justiça por indenizações*. Disponível em:

Constituição Federal de 1988, impede que o Poder Judiciário se negue a conhecer as ações que lhe são propostas, permitindo que o lesado busque reparação pelo dano sofrido diretamente pela via judicial, sem ter que ingressar previamente no programa de mediação criado para indenizar os prejudicados pelo mesmo fato. A referida disposição constitucional faz com que a participação nos programas seja alternativa e possa ser desfeita a qualquer tempo, com a condição de que as informações e conclusões obtidas no âmbito do programa não possam ser utilizadas como meio de prova em uma ação judicial.

Para ilustrar a aplicabilidade e a efetividade desse método alternativo de solução de disputas em relação aos acidentes de consumo, cumpre verificar alguns casos práticos de programas de mediação realizados no exterior e no Brasil, com a apresentação dos procedimentos utilizados e dos resultados atingidos ou objetivados por essas iniciativas.⁴⁹

3.2. Casos práticos de programas de mediação

3.2.1. Programas de mediação no exterior⁵⁰

3.2.1.1. *National Vaccine Injury Compensation Program*

Em setembro de 1979, o *Office of Technology Assessment*⁵¹ (OTA) dos Estados Unidos publicou um relatório sobre políticas de vacinação, intitulado “*A review of selected federal vaccine and immunization policies*”, no qual concluiu que, mesmo quando corretamente fabricadas e administradas, todas as vacinas podem

<http://g1.globo.com/Noticias/SaoPaulo/0,,AA1331427-5605,00.html>. Acesso em 19/01/2008.

⁴⁹ Cumpre frisar que, apesar de nem todos os programas apresentados dizerem respeito a acidentes de consumo, o escopo deste trabalho é demonstrar os procedimentos por eles utilizados, a fim de verificar se esses modelos também poderiam ser aplicados a programas no direito do consumidor.

⁵⁰ Os dois programas realizados no exterior aqui apresentados foram instituídos nos Estados Unidos, país pioneiro nessa prática.

⁵¹ O *Office of Technology Assessment* fez parte do Congresso norte-americano de 1972 a 1995. A função do OTA era providenciar assistência a membros e comitês do Congresso por meio da análise de questões técnicas e científicas complexas, com grande contribuição nas inovações na prestação de serviços públicos.

causar risco aos usuários (CONGRESS OF THE UNITED STATES, 1979, p. 27). Com base na existência de decisões judiciais que condenaram as empresas produtoras a pagar valores significativos por danos de vacinação – mesmo que adequadamente manuseada –, o relatório acrescentou que os riscos da responsabilidade representariam um elemento que, aliado ao baixo lucro dessa atividade, contribuiria para a redução do número de fabricantes de vacinas (CONGRESS OF THE UNITED STATES, 1979, p. 19).

Com efeito, houve recuo dos produtores de vacinas infantis, colocando em risco os programas nacionais de imunização (NERAAS, 1988, p. 4). Ademais, o fato de que o conteúdo do dever de informação dos fornecedores de vacinas variava de juízo para juízo gerava insegurança para os fabricantes do ramo (NERAAS, 1988, p. 5), que eram responsabilizados de forma desigual dependendo do magistrado ou do tribunal que julgava o caso.

Tendo em vista as conclusões desse relatório, no ano seguinte o OTA publicou memorando técnico, sugerindo a implantação de um programa federal para compensar as pessoas que sofreram danos devido à aplicação de vacinas em programas públicos de vacinação. Nesse memorando, foram delineados os principais elementos de um programa do gênero, ressaltando sua importância diante da inviabilidade de reconhecer a responsabilidade de empresas fabricantes com base na culpa e do risco de dano ainda que as vacinas tenham sido corretamente produzidas e aplicadas (CONGRESS OF THE UNITED STATES, 1980, pp. 1-2).

Acolhendo esta sugestão, no ano de 1986,⁵² o Congresso dos Estados Unidos aprovou o *National Childhood Vaccine Injury Act (Public Law 99-660)*, que criou o *National Vaccine Injury Compensation Program (VICP)* em 1988. Tendo em vista o grande número de demandas indenizatórias movidas por danos decorrentes de vacinação e a necessidade de garantir o abastecimento do mercado nessa área, a lei objetivava a preservação da saúde financeira das empresas fabricantes de vacinas, mediante a limitação da sua responsabilidade.⁵³ Assim, a regra de

⁵² Importa registrar que, quando foi sugerida a criação de programa para a compensação de danos decorrentes de vacinação nos Estados Unidos, já havia iniciativas semelhantes em outras regiões, tais como Grã-Bretanha, Japão, França, Alemanha Ocidental, Suíça e Dinamarca (OTA, 1980, p. 61).

⁵³ À época da instauração do *Vaccine Injury Compensation Program*, de acordo com a Seção 402A do *Restatement (Second) of Torts*, os fabricantes seriam responsáveis por indenizar danos decorrentes dos produtos por eles fabricados mesmo quando observaram todas as diligências necessárias na elaboração e na venda do produto. Entretanto, o comentário “k” do *Restatement*

responsabilidade que era antes utilizada – prevista na Seção 402A do *Restatement (Second) of Torts* – se aplica às vacinas apenas quando elas não são corretamente fabricadas ou administradas (STURGES, 1986, p. 924), sendo que os demais casos são solucionados pelas normas do VICP.

Sob essa ótica, o *Vaccine Injury Compensation Program* consiste em um sistema federal instituído para promover reparação aos indivíduos lesados por vacinas rotineiramente tomadas na infância (NERAAS, 1988, p. 8), sem que haja limitação de idade para requerer compensação (CURRIER, 2010, p. 235). O sistema conta com a participação da Secretaria de Saúde e Serviços Humanos, da Corte Federal dos Estados Unidos⁵⁴ (*United States Court of Federal Claims*) – que decide quem tem direito à indenização – e de *special masters*.⁵⁵ Ao contrário do que ocorreu com os programas brasileiros, o VICP optou por envolver o Judiciário na solução do conflito, porém determinando que os lesados recorram primeiro à mediação antes de acessar a via judicial.

O programa limitou o seu âmbito de incidência, restringindo o pagamento de compensação a danos decorrentes das seguintes vacinas: difteria, tétano ou coqueluche; *Haemophilus influenzae* tipo B; hepatite A e B; papilomavírus humano (HPV); influenza; parotidite (“caxumba”), rubéola; meningococo; pólio; pneumococo conjugado; rotavírus; varicela (“catapora”); e qualquer de suas combinações. Ademais, permitiu a posterior inclusão de outras vacinas nesse rol (HEALTH RESOURCES AND SERVICES ADMINISTRATION, 2010b).

Os danos compensáveis, de acordo com o programa, são somente aqueles que preencherem uma das seguintes opções: ii) durarem por mais de seis meses após a aplicação da vacina; ii) resultarem em internação hospitalar acompanhada de cirurgia; ou iii) acarretarem a morte do vacinado. É necessário provar que a vacina faz parte de tabela divulgada no sítio eletrônico do programa, que o dano sofrido é um dos listados e que os primeiros sintomas se manifestaram dentro do período de tempo previsto na tabela (HEALTH RESOURCES AND SERVICES

excepcionou as vacinas dessa regra, sob o argumento de que elas inevitavelmente não são seguradas para o seu uso ordinário (NERAAS, 1998, pp. 4-5).

⁵⁴ Órgão julgador responsável por processar e julgar demandas monetárias/financeiras/econômicas contra o governo norte-americano.

⁵⁵ Nos Estados Unidos, *masters* são autoridades designadas por um juiz para fiscalizar a aplicação de comandos judiciais. Sua atuação e as hipóteses em que sua participação é permitida são disciplinadas pela Regra 53 das Regras Federais de Processo Civil – *Federal Rules of Civil Procedure*.

ADMINISTRATION, 2010c). É o enquadramento do caso na tabela que determina a distribuição do ônus da prova: se o indivíduo provar que recebeu uma das vacinas listadas e sofreu os sintomas estabelecidos dentro do limite de tempo fixado, há presunção de veracidade nos seus argumentos, e o ônus de provar o contrário e afastar o pagamento de indenização recairá sobre o governo (CURRIER, 2010, p. 237) nos moldes do sistema de responsabilidade objetiva, em que não se verifica a presença de culpa.

A reparação pode ser pleiteada pela própria pessoa atingida, por seus pais ou guardiões legais – no caso de crianças ou maiores incapazes – e por representantes de pessoas falecidas em razão de vacinação (HEALTH RESOURCES AND SERVICES ADMINISTRATION, 2010b). Ademais, é necessário que requerente busque compensação junto ao programa antes de recorrer à via judicial (LEVINE, 1998, p. 8). Aqui, é flagrante a diferença do VICP em relação aos programas realizados no Brasil, nos quais a opção pelo ingresso no programa de mediação é deixada a cargo da parte, que pode escolher buscar a tutela pretendida diretamente junto ao Poder Judiciário.

No VICP, o pedido de indenização é feito por meio de uma petição elaborada pelo próprio requerente ou por seu advogado, que deve incluir uma série de informações sobre a vacina recebida e o dano por ela originado.⁵⁶ Para apresentar um requerimento, é necessário pagar uma taxa de \$ 350,00 (trezentos e cinquenta dólares), que deve ser enviada juntamente com a petição e os documentos médicos necessários para a *Division of Vaccine Injury Compensation* da Secretaria de Saúde e Serviços Humanos (HEALTH RESOURCES AND SERVICES ADMINISTRATION, 2010a).

Recebido o requerimento pela Secretaria, ele é enviado para um advogado do Departamento de Justiça americano, que analisa os aspectos legais do pedido e elabora um relatório, que, após combinado com o relatório da própria Secretaria de Saúde, é enviado à *United States Court of Federal Claims* e ao requerente ou ao seu advogado. Em seguida, estes propõem uma ação judicial, que é endereçada a um *special master*, o qual decidirá sobre o cabimento de indenização e o valor em que ela será fixada. Após, o requerente deve decidir por escrito se aceita ou não o

⁵⁶ Como exemplo de informações a serem citadas no requerimento de indenização, é possível listar quem sofreu o dano, qual foi a vacina aplicada, quando ela foi aplicada, a cidade, Estado ou país

veredito do *special master*. Dessa decisão, tanto o requerente quanto a Secretaria de Saúde podem interpor recurso para um juiz da *Court of Federal Claims*, sendo que, após a decisão dessa corte, ainda é possível recorrer para a *United States Court of Appeals for the Federal Circuit* e para a *Supreme Court* (HEALTH RESOURCES AND SERVICES ADMINISTRATION, 2010a).

Feitas essas considerações, é possível identificar três características principais do *Vaccine Injury Compensation Program*: i) o programa é uma alternativa necessária à via judicial, em razão da inconsistência e disparidade das interpretações judiciais do dever de informação dos fornecedores de vacinas; ii) o programa proporciona compensação de forma justa, visto que toda a sociedade é responsável pelo custeio dos danos inevitáveis da vacinação; e iii) o programa colabora na harmonização do litígio entre os lesados e os fabricantes de vacinas, evitando a falta desses produtos no mercado (NERAAS, 1988, p. 10).

Dessa análise, é possível extrair duas diferenças em relação aos programas brasileiros, consistentes na obrigatoriedade de ingressar no programa antes de buscar reparação judicial e no financiamento das indenizações pela sociedade. Nos programas levados a cabo no Brasil, diferentemente do VICP, o acesso ao programa é uma escolha do consumidor, e os responsáveis pelo pagamento integral das indenizações são os fornecedores e suas seguradoras.

No entanto, também há pontos em comum entre o *Vaccine Injury Compensation Program* e os programas brasileiros referentes a acidentes de consumo. O VICP garante que indivíduos que sofreram lesões similares recebam compensação equitativa (NERAAS, 1988, pp. 14-15), assim evitando a disparidade de valores indenizatórios que se verifica entre decisões judiciais. Os programas brasileiros também são marcados por essa característica, visto que as indenizações por eles pagas são calculadas com base em parâmetros preestabelecidos, tratando cada beneficiário na medida do dano sofrido (ADEWALE, 1989, p. 4), mas vedando significativa flutuação entre as quantias devidas a indivíduos que experimentaram prejuízos semelhantes.

Além disso, assim como os programas de mediação brasileiros, o VICP visa à harmonização do conflito entre os consumidores lesados e os fabricantes, evitando abalo à atividade econômica sem deixar de reconhecer a responsabilidade objetiva

em que se deu a aplicação, o tipo de dano causado, quando surgiu o primeiro sintoma de dano e

dos fornecedores. Isso viabiliza o funcionamento satisfatório do VICP por mais de duas décadas, tendo em vista a contribuição do programa no sentido de preservar o interesse das empresas em continuar produzindo vacinas, sem que a responsabilidade por seus danos se torne demasiado onerosa; e, ao mesmo tempo, o direito dos consumidores em receber indenização por danos oriundos da vacinação. Esse modelo se mostra vantajoso na criação de programas de mediação para acidentes de consumo envolvendo produtos ou serviços essenciais, cuja produção ou prestação contínuas são tão importantes quanto a indenização dos consumidores lesados.

3.2.1.2. *Gulf Coast Claims Facility*

Em 20 de abril de 2010, houve uma explosão na plataforma de petróleo *Deepwater Horizon*, localizada no Golfo do México, a 84 quilômetros do Estado norte-americano de Louisiana. Após queimar por 36 horas, a plataforma afundou, causando um vazamento de óleo equivalente a 1.000 barris por dia e gerando um significativo desastre ambiental. Apesar dos esforços da guarda costal americana e da empresa BP – responsável pela plataforma –, o óleo liberado pelo vazamento atingiu a costa de Louisiana em 30 de abril, apenas dez dias depois do incidente. Após uma série de tentativas de conter o vazamento, desentendimentos entre as empresas envolvidas e a abertura de um inquérito criminal para apurar os fatos, a BP anunciou que disponibilizaria 20 bilhões de dólares em um fundo para compensar as vítimas dos danos causados (TIMELINE, 2010).

Em 6 de julho de 2010, o óleo decorrente do vazamento alcançou o Estado do Texas, estendendo-se, dessa forma, por todos os Estados norte-americanos banhados pela Costa do Golfo. Após o conserto definitivo do poço em 19 de setembro (TIMELINE, 2010), a BP elaborou um relatório de suas investigações internas, atribuindo o acidente a uma série de causas (BP, 2010). Apenas em 23 de agosto de 2010, cumprindo com o anúncio de criação de um fundo, a BP instituiu o *Gulf Coast Claims Facility*, programa oficial destinado ao pagamento de indenização

às pessoas físicas e jurídicas que sofreram danos em razão do vazamento de óleo (TIMELINE, 2010).

No âmbito do *Gulf Coast Claims Facility*, é possível pleitear indenização por custos de remoção e limpeza, danos patrimoniais e extrapatrimoniais, perda de ganhos ou lucros, impossibilidade de uso de recursos naturais para subsistência, dano físico ou morte. Não é necessário que o requerente resida na região do Golfo, mas é indispensável que os danos tenham sido causados diretamente pelo vazamento (GULF COAST CLAIMS FACILITY, 2010b).

O programa conta com um administrador neutro e imparcial, Kenneth Feinberg,⁵⁷ responsável por todas as decisões relativas ao manejo e ao processamento dos requerimentos efetuados pelos beneficiários. Essa medida garante a imparcialidade do programa, uma vez que retira da BP a ingerência sobre a resolução final acerca do pagamento de indenização (GULF COAST CLAIMS FACILITY, 2010b). A atuação do administrador é similar à dos órgãos de defesa do consumidor nos programas brasileiros, uma vez que atuam como mediadores para conciliar os interesses das partes em conflito.

Impende registrar que todos os pedidos de indenização previamente realizados à BP antes da criação do *Gulf Coast Claims Facility* foram transferidos para este programa. É possível aderir ainda que o requerente já tenha ingressado com uma demanda judicial, e – diferentemente do que ocorre com o *Vaccine Injury Compensation Program* – o ingresso no programa não implica a renúncia ao direito de ação ao Poder Judiciário (GULF COAST CLAIMS FACILITY, 2010b). Também em contraposição ao VICP, não há nenhum custo para participar do *Gulf Coast Claims Facility*, o que facilita o acesso de todos os lesados independentemente de suas condições financeiras.

Nesse aspecto, esse programa se aproxima mais dos programas brasileiros do que o VICP, pois atende aos pressupostos de voluntariedade das partes para participar da mediação (DUPUIS, 2001, p. 45) e de inafastabilidade da apreciação de lesão ou ameaça de lesão a direito pelo Poder Judiciário (artigo 5º, inciso XXXV, CF/88), que devem ser observados na implementação de métodos alternativos de solução de conflitos no território brasileiro. Ademais, promove o acesso à justiça,

⁵⁷ Kenneth Feinberg foi nomeado pelo Presidente Obama em junho de 2010 para atuar no *Gulf Coast Claims Facility* após o sucesso de sua intervenção no *September Eleventh Victim Compensation*

pois não exige que os pretensos beneficiários do programa tenham que pagar para participar desse sistema.

Também em relação à facilitação do acesso, os formulários de ingresso do *Gulf Coast Claims Facility* são disponibilizados em inglês, em espanhol, em vietnamita e em khmer, língua oficial de Camboja. Além disso, há escritórios montados em diversas cidades americanas para auxiliar os beneficiários a preencher os formulários, bem como para prestar serviços de tradução, simplificando a participação dos lesados no programa.

O acesso também é promovido pela facultatividade da atuação de advogados, reduzindo os custos para os participantes. A contratação de um procurador é opcional aos beneficiários, que podem apresentar requerimentos sem assistência ou procurar o auxílio de advogados voluntários, cujos contatos são fornecidos pela própria organização do programa a requerimento do interessado (GULF COAST CLAIMS FACILITY, 2010b). Entretanto, ao contrário do que se verifica nos programas brasileiros, o *Gulf Coast Claims Facility* não é oficialmente fiscalizado por órgãos de defesa dos interesses dos participantes para contrabalançar a falta de assistência profissional.

Quanto às formas de indenização, o programa proporciona duas opções de pagamento – uma emergencial (paga com antecedência) e outra final. Para pleitear pagamento na modalidade emergencial, os interessados devem submeter seus pedidos até 23 de novembro de 2010; para postular pagamento final, podem enviar os pedidos até 23 de agosto de 2013. O pagamento emergencial é disponibilizado apenas para pessoas físicas ou jurídicas com dificuldades financeiras resultantes dos danos causados pelo vazamento de óleo. Ele consiste em um adiantamento do valor final da indenização devida, e é pago em até 48 horas após a aceitação do requerimento efetuado pelo beneficiário (GULF COAST CLAIMS FACILITY, 2010b).

No que tange ao cálculo dos valores devidos, o programa estabelece diferenças entre os danos diretamente relacionados ao vazamento e os danos indiretos do incidente. Aqueles dão margem ao ressarcimento total pelas perdas documentalmente provadas; estes, por sua vez, são avaliados caso a caso, sendo o valor da indenização estimado com base na proximidade geográfica do vazamento, na dependência de recursos naturais danificados e – no caso de pessoas jurídicas –

Fund, programa criado para indenizar vítimas e familiares dos ataques terroristas de 11 de setembro

na natureza da atividade empresarial (GULF COAST CLAIMS FACILITY, 2010b). Essas medidas ilustram como os programas podem se mostrar efetivos para a solução de conflitos específicos, visto que, nesse âmbito, a indenização pode ser quantificada com fulcro em parâmetros não previstos nas leis e normalmente não empregados em resoluções judiciais, criados apenas para o caso concreto de acordo com suas peculiaridades.

Os pagamentos podem ser efetuados por intermédio de depósito bancário, por cheque enviado pelo correio, ou através do *Whitney National Bank*, instituição bancária com diversas filiais na região afetada pelo vazamento (GULF COAST CLAIMS FACILITY, 2010b). A variedade de formas de ressarcimento é reflexo da preocupação com o efetivo acesso à justiça – não apenas no sentido de conseguir uma decisão final favorável, mas sim de proporcionar reais condições de obtenção da indenização devida de modo fácil e simplificado.

Outrossim, cumpre mencionar que o *Gulf Coast Claims Facility* conta com uma *Bill of Rights* que explicita os direitos dos requerentes em relação ao programa. São assegurados o direito à igualdade de tratamento, sem distinção de origem, raça, sexo, cor ou qualquer outra forma de discriminação; e o direito à igualdade de acesso ao processo de requerimento, com mecanismos para facilitar o ingresso de analfabetos, portadores de deficiência e pessoas que não compreendem a língua inglesa. Ademais, são previstos direitos à privacidade, a receber informações sobre o requerimento efetuado, à justa análise dos documentos apresentados e a um tratamento ético, bem como à razoável duração do procedimento (GULF COAST CLAIMS FACILITY, 2010a).

O próprio sítio eletrônico do programa é oferecido nos quatro idiomas mencionados – inglês, espanhol, vietnamita e khmer – e disponibiliza todos os formulários de ingresso, de forma que o pretense beneficiário pode efetuar o requerimento *online* ou imprimi-lo para envio por fax ou via postal. Ademais, uma seção da página eletrônica mostra o andamento do pedido de cada beneficiário, permitindo que ele acompanhe a tramitação de seu requerimento a qualquer hora do dia, sem que tenha de aguardar uma resposta administrativa ou judicial.

Outra seção disponível no sítio eletrônico expõe as estatísticas do programa, com atualização diária. De acordo com essas informações, na data de 10 de

novembro de 2010, o número de requerentes chegava a 366.925, dos quais 107.970 já haviam sido pagos (GULF COAST CLAIMS FACILITY, 2010c). Vale salientar que, em apenas um mês de funcionamento, o *Gulf Coast Claims Facility* havia disponibilizado \$ 349.271.301 para 26.448 requerentes na Costa do Golfo, superando em muito os valores pagos pela empresa BP nos quatro meses entre o vazamento de óleo e a criação do programa. A esse respeito, Kenneth Feinberg, administrador do fundo, fez a seguinte declaração:

In just four short weeks, we have paid out almost as much money to the people in the Gulf as BP paid out in **four months**. We have staff working 24 hours a day, seven days a week, in three shifts, pouring over claimants' documents and cutting checks to those who can prove economic loss. We are making every effort to process claims on an accelerated basis. We are reviewing 1,500 claims per day with varying degrees of complexity. This is only the beginning (GULF, 2010).

O pagamento de compensação pelos danos resultantes de vazamentos de óleo – tal como vem sendo feita no *Gulf Coast Claims Facility* – consiste em uma das principais formas de minimizar os prejuízos causados por estes acidentes (ADEWALE, 1989, p. 1). Não é incomum a ocorrência de grandes vazamentos de óleo oriundos da exploração de petróleo, motivo pelo qual é imperativa a adoção de soluções eficientes para reduzir os impactos destes imprevistos.

Nessa medida, além de ser um dos mais recentes programas de mediação, o *Gulf Coast Claims Facility* exemplifica como esses mecanismos podem ser eficazes para resolver demandas de massa, promovendo indenização através de critérios ajustados para cada caso. A facilitação do acesso⁵⁸ dos lesados ao programa contribui para tanto, permitindo que uma maior quantidade de pessoas apresente requerimentos e possa obter indenização no âmbito do programa.

No que tange aos acidentes de consumo, algumas das facilidades criadas pelo *Gulf Coast Claims Facility* podem ser aproveitadas para a criação de novos programas de mediação. No caso de acidentes envolvendo consumidores de mais de um país, por exemplo, a disponibilização de requerimentos em mais de um idioma e a montagem de centrais de atendimento em ambas as nações são medidas que colaboram com o ideal de acesso à justiça. Ao contrário do distanciamento

⁵⁸ Como exemplos de medidas que promovem essa facilitação, podemos citar a possibilidade de preencher um requerimento *online*, a presença de centrais de atendimento em diversas cidades norte-americanas, a disponibilização de formulários em diversas línguas e a ausência de obrigatoriedade de representação por um advogado.

natural do requerente em relação à autoridade judiciária, é necessário que o lesado participe ativamente de todas as fases da mediação, mantendo proximidade em relação aos fornecedores e aos demais órgãos que participam do programa, tendo em vista a natureza não adversária do procedimento (DE GREIFF, 2006, p. 459).

3.2.2. Programas de mediação no Brasil

Antes da efetivação do primeiro programa de mediação brasileiro, havia uma única forma para resolver conflitos coletivos em casos de acidentes. Tratava-se da realização de negociações individuais com os beneficiários, sendo que, no caso de falha, a solução seria buscada por meio de ação judicial (FALECK, 2009, p. 11).

Em face da inoperância deste sistema, buscando inspiração nas experiências de modelos de solução de conflitos realizadas no exterior, o Brasil deu o primeiro passo para a implantação de programas de mediação por meio de três iniciativas, que serão abordadas a seguir: i) as indenizações extrajudiciais relacionadas ao acidente com a Linha Amarela do metrô de São Paulo; ii) a Câmara de Indenização 3054; e iii) o Programa de Indenização 447.

3.2.2.1. Indenizações extrajudiciais relacionadas ao acidente do metrô em São Paulo⁵⁹

Em 12 de janeiro de 2007, durante a realização de obras no metrô da cidade de São Paulo, ocorreu o desmoronamento de parte do túnel de acesso da construção da Linha 4 (Amarela). O acidente resultou em sete mortes e em uma série de danos patrimoniais: sete casas foram demolidas, 14 condenadas e 60 interditadas (JUSTIÇA, 2010).

⁵⁹ Em que pese o mecanismo de pagamento das indenizações relacionadas ao acidente do metrô em São Paulo não tenha sido implementado nos exatos moldes de um programa de mediação, cabe analisar o desenrolar dessa iniciativa como um empreendimento que abriu as portas para a realização dos dois primeiros programas no Brasil, a partir do uso de um sistema bastante similar.

Em razão do ocorrido, a Defensoria Pública do Estado de São Paulo foi convidada para participar de reuniões com moradores atingidos, com o objetivo de prestar-lhes orientação jurídica. O fato de que muitos dos lesados não tinham condições de pagar um advogado contribuiu para a atuação da Defensoria, que, representando esses moradores, negociou com o Consórcio Via Amarela – responsável pelas obras no metrô – e sua seguradora o pagamento de indenização por danos materiais e morais, evitando o ajuizamento de uma série de demandas no Poder Judiciário. Outrossim, para que não houvesse prejuízo financeiro aos beneficiários, as empresas arcaram com o custo integral das salas utilizadas para as primeiras reuniões (TIBYRIÇA *et al.*, 2008). A medida era necessária para que as reuniões não ocorressem na sede da empresa, mantendo o espaço neutro para negociação – o que é indispensável para qualquer procedimento de mediação (CAETANO; SCRIPILLITI, 2004, p. 318).

Após a realização de tratativas entre a Defensoria Pública e as empresas envolvidas, marcava-se uma reunião com os advogados das companhias, oportunidade em que o montante das indenizações era definido e os acordos eram firmados. Para estas reuniões, eram utilizadas salas fornecidas pela Secretaria de Justiça e Cidadania de São Paulo. Em até 20 dias após a celebração do acordo, as empresas pagavam os valores devidos por meio de cheque ou depósito em conta. Importa ressaltar que as empresas cumpriram o prazo estabelecido em todos os casos, em atendimento ao pressuposto de confiança que deve pautar os programas destinados ao pagamento de indenização (FALECK, 2009, p. 15).

Para levar a cabo as negociações, dez defensores públicos atenderam as vítimas nos dois primeiros dias do projeto. Após, quatro defensores permaneceram acompanhando os casos e atuando nas negociações. A atuação da Defensoria Pública abrangeu aproximadamente 60% das vítimas do acidente do metrô, quantidade bastante expressiva para uma iniciativa nunca antes realizada no Brasil. No total, 61 acordos foram celebrados, sendo um com familiares de uma vítima fatal, 32 com inquilinos e 28 com proprietários de imóveis lesados pelo evento. O primeiro acordo foi fechado em 24 de janeiro de 2007, e o último foi concluído em 23 de agosto do mesmo ano. Ao longo de todo o processo, 145 pessoas (127 adultos e 18 crianças) foram beneficiadas (TIBYRIÇA *et al.*, 2008).

A iniciativa, em tudo semelhante a um programa de mediação – técnica até então inédita no cenário brasileiro – foi uma das práticas vencedoras da V edição do

Prêmio Innovare (ASSOCIAÇÃO DOS MAGISTRADOS BRASILEIROS, 2008). Em apenas oito meses, os procedimentos de negociação e conclusão de acordos permitiram a solução dos casos de dezenas de lesados pelo acidente de forma célere e eficaz, sem que fosse necessário travar árduas e extensas batalhas judiciais para obter reparação pelos danos sofridos.

Por outro lado, alguns moradores atingidos pelo acidente optaram por pleitear indenização junto ao Poder Judiciário. A ação em comento, ajuizada em março de 2007, ainda está em tramitação na 5ª Vara Cível de Pinheiros. Estima-se que a decisão de primeira instância seja proferida em até dez anos, frente à necessidade de prova pericial relativa a todos os imóveis danificados (DOIS, 2009).

Tendo em conta esses dados, restou clara a vantagem da realização de acordos extrajudiciais em relação a grandes acidentes, mormente no caso de beneficiários com parcas condições financeiras, que necessitam obter ressarcimento no menor espaço de tempo possível. Nessa linha, o sucesso dos acordos fechados pela Defensoria Pública de São Paulo abriu caminho para a implantação do primeiro programa de mediação brasileiro propriamente dito, consistente na Câmara de Indenização 3054.

3.2.2.2. Câmara de Indenização 3054

Em 17 de julho de 2007, o voo JJ 3054 da empresa TAM Linhas Aéreas, que saía do Município de Porto Alegre em direção à cidade de São Paulo, ultrapassou o final da pista durante o pouso no Aeroporto de Congonhas e veio a chocar-se com depósito de cargas da própria TAM (AVIÃO, 2007). O resultado foi a morte de todos os 187 tripulantes do avião e de 12 pessoas atingidas no solo, contabilizando o total de 199 vítimas.

Tendo em vista a comoção causada pelo acidente, a expectativa em torno de obtenção de indenização e o grande número de envolvidos, a Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, por intermédio do seu Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), iniciou estudos técnicos sobre a viabilidade de criar um sistema que permitisse o pagamento de indenizações de forma rápida e eficaz (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2008).

Cumprе salientar que, antes da implantação da Câmara de Indenização 3054 (CI 3054), já havia sido elaborado um termo de compromisso para assegurar o denominado *dever de assistência* aos dependentes e familiares das vítimas. O termo, assinado pela TAM e suas seguradoras, pelo Ministério Público de São Paulo, pela Defensoria Pública de São Paulo, pelos órgãos estaduais de defesa do consumidor e pelo PROCON/SP, previa a obrigação de custeio de gastos imediatos decorrentes do acidente, como sepultamento, passagens aéreas e hospedagem para o acompanhamento de reuniões. Contudo, não havia nenhuma previsão quanto ao pagamento de indenização aos familiares das vítimas.

Com o ingresso da Secretaria de Direito Econômico neste grupo e a proposta da criação de um programa de mediação nos moldes já experimentados no exterior, a situação se modificou. O modelo sugerido pela Secretaria se baseava em dois aspectos: i) emprego de parâmetros de referência para o cálculo das indenizações; e ii) implementação de um procedimento extrajudicial, facultativo e célere, com participação de órgãos de defesa do consumidor (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2008). Nesse aspecto, foi crucial a participação do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – vinculado à Secretaria e responsável pela coordenação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor –, que introduziu o ideal de proteção dos consumidores já no início do empreendimento, facilitando a participação dos órgãos do Sistema Nacional na fiscalização de métodos alternativos de solução de disputas (ZULIANI, 2006, p. 49).

Inicialmente, a TAM e suas seguradoras apresentaram resistência à iniciativa. Entretanto, após a maturação do modelo proposto e a realização de negociações – sempre contando com a participação de familiares das vítimas –, as empresas e demais autoridades envolvidas aprovaram o Regimento Interno da Câmara de Indenização 3054, documento que regula todas as normas de funcionamento do programa e os critérios de fixação das indenizações (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2008). Para criar um sistema vantajoso a todas as partes interessadas, três critérios foram levados em consideração: os custos da transação, a satisfação das partes com o resultado e a reputação dos envolvidos⁶⁰ (FALECK, 2009, p. 12). A TAM ficou

⁶⁰ Os custos de transação abrangem tanto as despesas judiciais quanto o desgaste emocional e as perícias necessárias. A satisfação com o resultado tem em vista o preenchimento dos interesses que levaram a parte a ingressar com a disputa, bem como se ela teve controle sobre a decisão. A reputação dos envolvidos, por sua vez, relaciona-se com o viés empresarial, na medida em que a empresa responsável por um acidente de consumo tem o maior interesse em que a solução dada

responsável pelo custeio de todas as despesas do programa, incluindo a manutenção das centrais de atendimento e a contratação de pessoal (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2009, p. 11).

O Regimento Interno da CI 3054 era composto por 33 artigos, que disciplinavam todo o processo pelo qual se dava a apresentação do requerimento de ingresso no programa, o andamento do pedido, as reuniões entre beneficiários e fornecedores, a proposta de indenização e o pagamento dos valores devidos. O principal intuito era a elaboração de um mecanismo realista para indenizar os beneficiários das vítimas do acidente de modo que os lesados gastassem pouco⁶¹ e obtivessem rápida reparação, a fim de que a alternativa fosse proveitosa em comparação com a via judicial (FALECK, 2009, p. 14).

O ingresso no programa ocorria através de um formulário próprio, a ser apresentado dentro de prazo fixado em conjunto com os documentos necessários à comprovação da condição de beneficiário.⁶² Para tanto, foram montadas duas centrais de atendimento, uma em São Paulo e outra em Porto Alegre, com o escopo de facilitar o acesso das vítimas. Concluída a entrada no programa, marcava-se uma reunião preliminar entre as empresas e o beneficiário para apresentar informações, esclarecer dúvidas ou juntar documentação complementar. Após, poderiam ser realizadas tantas reuniões quantas se fizessem necessárias, a fim de que o valor da indenização devida fosse aferido caso a caso. Todas as reuniões deveriam contar com a presença de um observador de órgão de defesa do consumidor integrante da CI 3054, a menos que sua presença fosse expressamente dispensada pelo beneficiário.

Para auxiliar na condução do programa, foram criados uma Divisão de Assistência e um Conselho Consultivo, com composição formada por órgãos de

pela mediação seja favorável aos olhos da sociedade, evitando assim a crítica da mídia e da opinião pública (FALECK, 2009, pp. 13-14).

⁶¹ Tendo em vista que o programa é inteiramente custeado pela TAM, os gastos a que se alude dizem respeito à eventual contratação de advogado para assistir o beneficiário no âmbito da CI 3054.

⁶² No âmbito da CI 3054, para pleitear indenização por danos materiais, o requerente deveria comprovar a dependência econômica em relação à vítima do acidente (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2009, p. 7). Todavia, o marido, a esposa, o(a) companheiro(a), os filhos com até 30 anos e os pais com mais de 70 anos das vítimas eram presumidamente legitimados a receber indenização por danos materiais, independentemente de comprovação de dependência. No que tange aos danos morais, o marido, a esposa, os pais, os filhos e os irmãos das vítimas eram presumidamente beneficiários, sendo que o companheiro que vivesse em união estável também o seria mediante a comprovação desse vínculo. Por fim, quaisquer outras pessoas que comprovassem vínculo afetivo com a vítima poderiam receber indenização; porém, nessas situações, o seu cabimento era avaliado de acordo com o caso concreto (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2009, p. 8).

defesa do consumidor. Os observadores da Divisão de Assistência atendiam os beneficiários de forma individual, auxiliavam no preenchimento de formulários de ingresso e participavam das reuniões, assegurando o cumprimento do Regimento Interno e do ordenamento jurídico nacional. O Conselho Consultivo, por seu turno, respondia a consultas formuladas pelos beneficiários, emitindo pareceres não vinculantes sobre questões controversas (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2009, p. 12).

Superada a fase das negociações, fazia-se o cálculo do valor da indenização. O artigo 15, § 1º, do Regimento Interno previa que, ainda que fossem estabelecidos parâmetros referenciais, a quantia seria individualizada e pormenorizada caso a caso, levando em consideração as circunstâncias de cada beneficiário. Os critérios empregados pela CI 3054 foram extraídos da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, tanto para resolver questões incidentais de direito quanto para fixar valores devidos a título de indenização. Precedentes do STJ referentes a questões análogas foram incluídos no próprio sítio eletrônico da CI 3054, de modo que os legitimados tiveram amplo acesso às bases utilizadas para formar sua convicção quanto à participação no programa.

Depois da apresentação do valor de indenização proposto e de sua aceitação pela parte interessada,⁶³ ocorria a assinatura do instrumento de acordo, que era formalizado por escritura pública, após cuja lavratura se realizava o pagamento da quantia devida. Em casos envolvendo menores ou incapazes, por exigência legal, o acordo era encaminhado à homologação do Poder Judiciário, após a qual era dado prazo de 20 dias para que os fornecedores efetuassem o pagamento (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2009, p. 17).

Dessa análise, percebe-se que os procedimentos internos da CI 3054 são similares aos mecanismos de mediação, visto que os órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor que participam do programa atuam ativamente nas tratativas entre os beneficiários e a TAM, participando de todas as reuniões e emitindo pareceres quando requisitados (LEAL, 2009, p. 19). Ademais, os procedimentos adotados observaram as regras de responsabilidade civil por acidente de consumo previstas no CDC, bem como atenderam às especificidades do caso que devem ser levadas em consideração no paradigma jurídico pós-moderno (AZEVEDO, 2000, p. 127).

⁶³ Os participantes tinham prazo de 30 dias para aceitar a proposta oferecida.

Cumprir referir que esse acidente apresentava uma série de problemas que poderiam levar o conflito ao Judiciário, entre os quais temores de oportunismo da empresa e de suas seguradoras, aliados ao aspecto emocional e às altas expectativas dos beneficiários das vítimas (FALECK, 2009, p.12). Tendo em vista que a responsabilidade civil em casos de acidentes aéreos nacionais é objetiva, a problemática centrava-se apenas na apuração dos valores devidos a título de indenização e da legitimidade para pleiteá-la (FALECK, 2009, p. 12), questão que foi resolvida com maestria pela implantação da CI 3054. Se os diversos requerimentos dos lesados houvessem sido levados à apreciação do Judiciário, provavelmente as indenizações viriam após tempo de espera muito maior e em quantias significativamente desproporcionais para requerentes em situação similar.

Oportuno consignar que a CI 3054 tratava-se de uma alternativa não vinculante para os beneficiários lesados, que não excluía a possibilidade de recursos a outros métodos de obtenção de reparação. Assim, era facultado aos familiares das vítimas e aos demais legitimados recorrer à via judicial, tanto no Brasil quanto no exterior (FALECK, 2009, p. 15). Aliás, o caráter opcional do sistema era imprescindível para manter sua coerência com os preceitos constitucionais, em especial com o mencionado princípio da inafastabilidade da jurisdição (artigo 5º, inciso XXXV, CF/88).

Levando em consideração que se trata de um procedimento voluntário e inédito, é notável o sucesso da Câmara de Indenização 3054, que, em apenas 14 meses, resultou na celebração de acordos em 92% dos casos⁶⁴ proporcionando solução rápida e adequada às necessidades de 207 familiares de 45 vítimas do acidente (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2009, p. 19). Durante o tempo de duração do programa,⁶⁵ os observadores dos órgãos de defesa do consumidor realizaram cerca de 15 mil atendimentos a beneficiários e seus advogados – presencialmente, por telefone e por mensagens eletrônicas –, esclarecendo dúvidas e fornecendo informações sobre o programa (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2009, p. 20).

Em parte, o sucesso dessa iniciativa se deve ao fato de que, na esteira dos métodos alternativos de solução de disputas – em especial da mediação –, o sistema foi inteiramente pautado pelos princípios da transparência e da confiança, permitindo que as partes conhecessem o programa de antemão e soubessem quais

⁶⁴ Foram apresentados 59 requerimentos, dos quais 55 resultaram em acordos.

os resultados que por meio dele poderiam atingir, avaliando as vantagens e desvantagens dessa opção (FALECK, 2009, p. 15). Além disso, a privacidade dos participantes era resguardada em razão do princípio da confidencialidade, com a preservação de sua identidade e dos valores por eles recebidos (FALECK, 2009, p. 16). Em conjunto com esses fatores, a eficiência adquiriu destaque por ser o principal objetivo que permeia a construção dessa modalidade de sistema (FALECK, 2009, p. 16), cuja finalidade máxima é a redução de despesas e o alcance de resultados satisfatórios no menor tempo possível, representando uma opção vantajosa para as partes – o que foi de fato atingido com a realização da CI 3054, tendo em conta o elevado número de acordos concluídos por esse programa.

Por derradeiro, a isonomia proporcionada aos participantes – livres da discricionariedade do juiz e da obtenção de indenizações discrepantes – afiançava a igualdade de tratamento a todos eles, bem como garantia a certeza de que os fornecedores estavam dispostos a pagar pelos danos que lhes causaram. Nessa linha, cumpre conferir a posição do Ministério da Justiça quanto à CI 3054:

A Câmara de Indenização 3054 é um projeto pioneiro no Brasil e um grande passo na matéria de métodos alternativos de resolução de conflitos, o que coloca o país em pé de igualdade com as nações mais desenvolvidas do mundo nessa área. Trata-se do primeiro caso brasileiro na matéria de desenho de sistemas de resolução de conflitos, criados sob medida para uma situação concreta, e de acordo com as suas peculiaridades. Além disso, a CI 3054 traz um grande exemplo de cidadania, de responsabilidade social e de fortalecimento da sociedade cívica (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2008).

Essa aprovação da CI 3054 por parte do coordenador do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor mostra que os programas de mediação têm grande potencial de aplicação no cenário brasileiro, notadamente quando se está diante de um grande acidente de consumo no qual a responsabilidade objetiva do fornecedor é inafastável, a exemplo do caso em tela. O sucesso dessa iniciativa foi tão expressivo que, quando ocorreu acidente aéreo com aeronave da Air France em 2009 – mesmo ano em que foi concluída a CI 3054 –, foi tomada a decisão de realizar outro programa nos mesmos moldes para promover o pagamento de indenização aos familiares das vítimas.

⁶⁵ Iniciado em 2007 e concluído em 2009.

3.2.2.3. Programa de Indenização 447

Em 31 de maio de 2009, o voo 447 da empresa Air France, que partiu do Rio de Janeiro em direção a Paris/França, enfrentou forte turbulência durante passagem por uma tempestade ao cruzar o Oceano Atlântico. Após envio de uma mensagem automática de pane elétrica, a aeronave desapareceu dos radares brasileiros, sendo que, no dia seguinte, foi oficialmente confirmado o seu sumiço. Apenas cerca de quatro dias depois, os primeiros destroços do avião foram localizados e os corpos das vítimas começaram a ser resgatados.⁶⁶ Ao total, faleceram 228 pessoas,⁶⁷ deixando uma série de dependentes.

Assim, em 10 de dezembro de 2009, o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro lançou o Programa de Indenização 447 (PI 447), com o fito de proporcionar indenização aos familiares das vítimas desse acidente (AIR, 2009). O prazo para o envio de requerimentos ao programa foi fixado em 30 de abril de 2010, sendo posteriormente estendido até 30 de maio do mesmo ano. A exemplo do que ocorreu com a CI 3054, nenhum custo ou taxa foi exigido para a participação no PI 447, e todas as despesas do programa são pagas pela Air France e por suas seguradoras, em especial a companhia de seguros AXA. A participação no sistema é sigilosa, de modo que as informações pessoais somente podem ser divulgadas mediante o consentimento expresso do beneficiário.

O PI 447 conta com a participação de familiares e beneficiários das vítimas, da Air France, da AXA, do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, da Fundação Procon do Estado do Rio de Janeiro e da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, que também fez parte da CI 3054. O objetivo do programa é proporcionar uma alternativa aos familiares e beneficiários brasileiros ou estrangeiros residentes no Brasil das vítimas do acidente aéreo, a fim de que estes possam obter indenização de forma rápida sem necessidade de recorrer ao Poder Judiciário. Na linha da voluntariedade característica dos procedimentos de mediação

⁶⁶ Cabe referir que, em setembro de 2010, o Tribunal de Alta Instância de Toulon, no sul da França, reconheceu a existência de homicídio culposo no acidente com o voo 447, tendo em vista a existência de falhas que afetaram sondas Pitot da aeronave (TRIBUNAL, 2010).

⁶⁷ Entre os mortos no acidente, havia 216 passageiros e 12 tripulantes (AIR, 2009).

(DUPUIS, 2001, p. 45), tanto o ingresso quanto a permanência no PI 447 são facultativas, de modo que o beneficiário pode deixar o programa a qualquer tempo.

O PI 447 conta com uma central de atendimento montada no Rio de Janeiro e com um Regimento Interno composto por 51 artigos, mais extenso e detalhado do que aquele elaborado para a CI 3054. Além disso, foi criado um manual de orientação que simplifica as regras do sistema para os participantes, facilitando a sua compreensão. Esse manual declara que o programa é pautado especialmente pelos princípios da isonomia e da transparência, com igualdade de tratamento e ampla divulgação de informações para as partes:

Dentre os diversos princípios que guiam o PI 447, destaca-se o princípio da isonomia, que estabelece a igualdade de tratamento e procedimentos aos familiares das vítimas, legitimados a participar do PI447. No âmbito do PI 447, casos similares serão tratados de forma similar. O PI 447 tem como prerrogativa a garantia da igualdade e do equilíbrio da relação entre o familiar e a Air France/AXA para as tratativas de indenização.

A transparência é também uma prioridade do PI 447, na medida em que permite aos familiares das vítimas conhecer o sistema da qual participarão, o papel de todos os agentes envolvidos, assim como todos os critérios e informações pertinentes para que possam decidir com segurança sobre a celebração ou não de um acordo (PROGRAMA DE INDENIZAÇÃO 447, 2009a).

No que toca ao acesso à justiça – a exemplo de programas realizados no exterior e da própria CI 3054 –, uma das vantagens do PI 447 em relação ao Poder Judiciário consiste na ausência de obrigatoriedade de contratar um advogado para participar do programa de mediação. É recomendável que o beneficiário procure um advogado; porém, caso não tenha condições de fazê-lo sem prejuízo de seu sustento, pode ser representado no âmbito do programa por Defensor Público. Ademais, mesmo que um dos familiares da vítima queira ingressar com ação judicial, os demais ainda podem optar pelo programa, desde que informem a existência de outro beneficiário para que o cálculo dos valores devidos seja efetuado de forma proporcional. Caso os beneficiários recebam indevidamente valores destinados a outros dependentes da vítima, deverão repassar essas quantias aos legitimados a recebê-las (PROGRAMA DE INDENIZAÇÃO 447, 2009a).

Para aderir ao programa, os beneficiários deveriam preencher uma entre duas modalidades de formulários de ingresso: i) a “Via A”, que abrange familiares brasileiros ou estrangeiros residentes no Brasil das vítimas, para os quais a aplicação dos parâmetros de indenização será direta e imediata; ii) “Via B”, que

envolve brasileiros e estrangeiros residentes no Brasil que não atendam a algum dos requisitos listados (emissão do bilhete aéreo da vítima no Brasil, destino final indicado no bilhete da vítima como sendo o Brasil e principal residência permanente da vítima no Brasil). No caso dos participantes do PI 447 que se enquadrem nas condições do formulário de ingresso “Via B”, a indenização não será balizada automaticamente pelos parâmetros referenciais do programa,⁶⁸ mas sim quantificada individualmente para cada caso concreto.

O procedimento no âmbito do programa é muito similar na CI 3054 e no PI 447, uma vez que se referem a acidentes semelhantes, relativos ao transporte aéreo de passageiros. Em ambos, após a apresentação do requerimento de ingresso, são realizadas reuniões para que os beneficiários comprovem sua condição, após as quais é feita uma proposta de indenização a cada participante, que, se aprovada, obriga os fornecedores a pagar os valores acordados. Nessa senda, procurar-se-á destacar apenas alguns aspectos do PI 447 que o diferenciam da CI 3054, com simples menção às semelhanças entre eles.

Tanto o PI 447 quanto a CI 3054 contam com uma Divisão de Assistência e um Conselho Consultivo,⁶⁹ que desempenham funções análogas e são compostos por observadores dos órgãos de defesa do consumidor nos dois programas.⁷⁰ Porém, vale ressaltar que o Regimento Interno do PI 447 criou um terceiro elemento, o Conselho Diretor, composto por representantes de todos os participantes do

⁶⁸ No que tange à indenização por danos materiais, o PI 447 prevê o seu pagamento automático aos beneficiários que sejam cônjuges ou companheiros das vítimas, bem como para os filhos destas que tenham até 25 anos de idade, sem necessidade de comprovação de dependência. Nos outros casos, é imprescindível provar a presença e o nível de dependência econômica. No que diz respeito aos danos morais, também há direito à indenização para cônjuges, companheiros, pais, filhos e irmãos das vítimas, sendo aceitos todos os meios de prova para tal finalidade (PROGRAMA DE INDENIZAÇÃO 447, 2009a).

⁶⁹ O Conselho Consultivo é o órgão do PI 447 reservado à consulta, que se destina a explicar aos beneficiários as circunstâncias jurídicas que envolvem o programa e as alternativas existentes para o cálculo da indenização. Após a reunião da proposta, é dado prazo de 5 dias às partes para que consultem o Conselho Consultivo, sendo que, para a elaboração dessas consultas, elas contam com o apoio da Divisão de Assistência.

O artigo 44 do Regimento Interno disciplina as situações em que é possível consultar o Conselho Consultivo: i) esclarecimento de dúvidas acerca da legitimidade para participação no PI; e ii) força probatória de documentos e depoimentos; iii) erro no cálculo da indenização ou na aplicação dos parâmetros referenciais; e iv) casos omissos do Regimento. Para responder estas questões, o Conselho elabora, no prazo de 10 dias, um parecer que não será vinculante e não gerará obrigação aos familiares, à Air France ou à AXA.

⁷⁰ Importante referir que, no PI 447, os órgãos de defesa do consumidor também têm o papel de assegurar a observância das normas aplicáveis, entre elas a Constituição Federal, o Código Civil, o Código de Defesa do Consumidor e a Convenção de Montreal (PROGRAMA DE INDENIZAÇÃO 447, 2009a).

programa.⁷¹ Esse Conselho funciona como um órgão de deliberação e se reúne a cada um ou dois meses para discutir o andamento dos casos, assim como eventuais correções e modificações exigidas para o sucesso do sistema (PROGRAMA DE INDENIZAÇÃO 447, 2009a), sempre visando ao seu aperfeiçoamento. Representa uma vantagem do PI 447 em relação à CI 3054, na qual não havia um órgão destinado a apurar o andamento do processo e verificar a necessidade de alterá-lo.

No que tange às propostas para quantificar o cálculo da indenização, o Regimento Interno do PI 447 estabelece que serão levados em conta a quantidade de beneficiários da vítima, o grau de parentesco e o nível de dependência econômica (artigo 15, § 3º, Regimento Interno⁷²). O valor final da indenização será fundamentado conforme parâmetros referenciais fixados com base na lei e nas decisões do Superior Tribunal de Justiça, tal como ocorria na CI 3054, mas com algumas modificações.⁷³ Além disso, em ambos os procedimentos, a proposta de indenização tem validade apenas na seara do programa e é irrelevante para fins de prova em um processo judicial.

No PI 447, após a apresentação da proposta, é dado prazo de 15 dias para que o participante a aceite ou recuse (artigo 42 do Regimento Interno⁷⁴), período correspondente à metade do prazo concedido para a aceitação das propostas na CI 3054. Caso concorde com a proposição, é marcada reunião final para assinatura do instrumento de acordo, na qual é obrigatório o comparecimento pessoal de todos os beneficiários. Assim como na CI 3054, o acordo é formalizado por meio de escritura pública, e o pagamento deve ocorrer em até 15 dias de sua lavratura.⁷⁵ O

⁷¹ É possível que um representante dos familiares das vítimas faça parte do Conselho Diretor, como forma de integrar todos os envolvidos no PI 447. Não obstante, em casos nos quais se discute interesses particulares dos beneficiários, dispensa-se a participação desse representante para assegurar o sigilo que permeia a aderência ao programa.

⁷² Art. 15 Os valores das indenizações deverão ser balizados pelos Parâmetros Referenciais.
[...]

§ 3º. As propostas indenizatórias levarão em consideração a totalidade de Beneficiários da Vítima, o grau de parentesco e o respectivo grau de dependência econômica, mesmo quando um ou mais dos Beneficiários não participarem do PI 447.

⁷³ Apesar de ambos serem baseados na legislação e na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, os parâmetros referenciais adotados pelo PI 447 diferem um pouco daqueles empregados na CI 3054, em especial no que toca à definição dos beneficiários abrangidos pelo programa.

⁷⁴ Art. 42. Os Beneficiários terão o prazo de 15 (quinze) dias para a aceitação da Proposta de Indenização, contados de sua apresentação.

§1º . A aceitação ou recusa poderá ser comunicada por qualquer meio ao Observador.

§2º . O silêncio dos Beneficiários será interpretado como recusa à proposta formulada.

⁷⁵ No que tange aos acordos envolvendo menores e incapazes, assim como nos demais casos previstos em lei, a formalização se dá por meio de homologação judicial, nos mesmos moldes da CI 3054.

desrespeito do prazo por parte dos fornecedores acarreta juros de mora, correção monetária e multa de 1% ao mês sobre a quantia devida (artigo 51 do Regimento Interno⁷⁶).

As demais disposições aplicáveis ao PI 447 são muito similares às da CI 3054, motivo pelo qual não serão objeto da presente análise. O que mais chama atenção no PI 447 é o fato de que, ante a inexistência de uma regulamentação legal dos programas de mediação no Brasil, ele disciplina no seu Regimento Interno uma série de medidas aplicáveis no curso do procedimento, com referência expressa à promoção de métodos alternativos de solução de disputas e à mediação:

Art. 9º. Para prestar o devido atendimento e cumprir sua finalidade, o PI 447 contará com uma Divisão de Assistência (D.A.), composta por Observadores e Assistentes que serão indicados e treinados pelos órgãos que integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e remunerados pela AIR FRANCE/AXA, na forma do] artigo 7º, inciso I, supra.

§ 1º. A D.A. compreenderá as seguintes atividades:

IV – Mediação: após o ingresso formal no PI 447, nas reuniões entre Beneficiários e AIR FRANCE/AXA um ou mais representantes da D.A. estarão presentes e funcionarão como mediadores, assistindo os interessados nas negociações, sem o poder de impor um resultado ou uma decisão a estes, com o papel de encorajar a troca de informações entre os interessados, ajudá-los a entender as perspectivas de cada uma das partes envolvidas, promover um nível produtivo de expressão emocional, ajudar as partes a avaliar realisticamente as alternativas existentes, encorajar flexibilidade, estimular as partes à sugestão de soluções criativas para os impasses, e sugerir soluções que satisfaçam os interesses principais dos envolvidos. (PROGRAMA DE INDENIZAÇÃO 447, 2009b)

Apesar de o PI 447 ainda não ter sido concluído e de não ter seus dados divulgados em razão do princípio da confidencialidade, espera-se que esse programa apresente resultados ainda mais satisfatórios do que os da CI 3054. Após a primeira experiência brasileira, esse segundo programa de mediação extraiu algumas lições e aprimorou a regulamentação interna do procedimento, o que se

⁷⁶ Art. 51. Aceita a Proposta de Indenização, o acordo será formalizado, em regra, por meio de escritura pública. O pagamento será feito através de depósito diretamente efetuado na conta informada pelo Beneficiário em até 15 dias após a lavratura da escritura pública, cujos custos referentes a este pagamento ficarão a cargo da AIR FRANCE/AXA.

§ 1º. Nos casos previstos em lei, mormente aqueles envolvendo menores Beneficiários, o acordo será submetido à homologação judicial e o pagamento será feito, por meio de depósito bancário, em até 20 dias da data publicação da homologação, contra a qual não couber qualquer recurso pelas partes e/ou pelo Ministério Público.

[...]

§ 4º. A não observância, por parte da AIR FRANCE/AXA, do prazo referido no § 1º., supra, implicará em juros de mora, correção monetária e multa de 1% ao mês sobre o valor devido.

refletiu na instituição do Conselho Diretor – órgão cuja criação denuncia o reconhecimento da necessidade de contínuo aperfeiçoamento do sistema para atender às peculiaridades do caso concreto, em atenção ao paradigma jurídico pós-moderno exposto por Antônio Junqueira de Azevedo (2000, p. 127).

Outrossim, o Regimento Interno do PI 447 expressamente acolheu e proclamou o direito básico à efetiva reparação dos danos sofridos pelo consumidor (preâmbulo) e os princípios de isonomia, transparência, liberdade de escolha, autonomia da vontade, eficiência, razoabilidade, promoção dos valores sociais de honestidade e comunidade, fortalecimento da sociedade cívica e da cidadania e dignidade da pessoa humana (artigo 2º). Logo, os envolvidos devem comprometer-se com a busca desses valores no âmbito do programa para que ele represente uma nova alternativa para o efetivo acesso do consumidor à justiça, já que, nas palavras da Ministra Fátima Nancy Andrichi, “a história da humanidade mostra que é preciso buscar novas formas (...) de prestar assistência jurídica ao cidadão sem a neura da judicialização dos conflitos” (2003, p. 771).

4. CONCLUSÕES

A disciplina da responsabilidade civil por acidentes de consumo e a proteção conferida pelo CDC ao consumidor são bastante completas. Entretanto, a desproporção entre o significativo número de ações ajuizadas para invocar essa proteção e a insuficiência de recursos do Poder Judiciário deflagra a impossibilidade de que este dispense adequado tratamento a todos os casos. Esse quadro gera a chamada crise do Judiciário, marcada pela morosidade no julgamento dos processos e pela inviabilidade de analisar apropriadamente cada um deles.

Paralelamente, surge a necessidade de concretizar o acesso à justiça como direito básico do consumidor, assegurando-lhe a proteção necessária para defender seus interesses e a criação de instrumentos que viabilizem o seu efetivo acesso a uma tutela célere e eficaz. Ao mesmo tempo, o paradigma pós-moderno exige que os conflitos sejam tratados com base na “centralidade do caso” (AZEVEDO, 2000, p. 127), que é o eixo em torno do qual devem girar as soluções buscadas pelo Direito.

Nesse contexto, o artigo 4º, inciso V, do CDC prevê o incentivo à instituição de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo por parte dos fornecedores. Por se tratar de norma narrativa, que deve iluminar a interpretação do microsistema de defesa do consumidor (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2007, p. 53), é preciso fazer uma análise conjunta desse estímulo ao emprego de soluções alternativas e das normas que estabelecem a responsabilidade civil objetiva por acidentes de consumo, sem perder de vista o escopo do CDC de proteger a parte vulnerável dessa relação.

Os métodos alternativos de solução de controvérsias adquirem importância nesse sentido, uma vez que proporcionam ao consumidor a obtenção de soluções rápidas em curto espaço de tempo, com custo reduzido e menos desgaste emocional. No que toca aos grandes acidentes de consumo, nos quais há uma série de vítimas lesadas pelo mesmo fato, os programas de mediação se apresentam como a melhor opção no campo dos mecanismos alternativos de resolução de disputas. Esses programas são desenhados especialmente para atender às peculiaridades de um caso concreto, prevendo formas de negociação e de reparação adaptadas ao conflito em tela (em atenção ao paradigma de centralidade do caso). Além disso, são criados com a anuência dos fornecedores, que se

comprometem a indenizar os consumidores, o que possibilita a harmonização dos interesses de ambos e evita o abalo da relação de consumo, prevenindo o surgimento de novos litígios.

Some-se a isso o fato de que os programas de mediação apresentam parâmetros predeterminados de cálculo das indenizações, garantindo que casos similares serão tratados de forma similar e assegurando a igualdade de tratamento entre as partes. Isso impede o fenômeno que normalmente se verifica quando a reparação por acidentes é buscada no Judiciário: alguns consumidores não obtêm indenização, ao passo que outros têm seu pedido acolhido; sendo que, para estes, os valores indenizatórios são fixados com bastante disparidade.

O caráter opcional dos programas de mediação assegura a ausência de prejuízo ao consumidor, que, caso não fique satisfeito com a proposta apresentada no âmbito do programa, tem a prerrogativa de pleitear reparação novamente na esfera judicial. Apesar da tradição de buscar compensação em juízo e do uso desses mecanismos ser recente no cenário brasileiro, é manifesto o sucesso dos programas já realizados, que se inspiraram nas experiências internacionais para o aprimoramento do sistema de solução alternativa de disputas no Brasil.

Importa salientar que, para a difusão dos programas de mediação – e dos demais métodos alternativos de resolução de conflitos em geral –, o principal obstáculo a ser superado reside na atual cultura dos operadores do Direito no País, mais voltada para a beligerância e para os conflitos litigiosos do que para a solução da controvérsia por meio do diálogo.

Em meio à crise do Judiciário, marcada pela lentidão no julgamento dos processos, Miguel Reale já afirmava que “justiça tardia é justiça nenhuma” (REALE, 2005, p.11). Como solução para essa crise, a celeridade garantida pelos programas de mediação – em comparação ao longo transcurso de tempo necessário para que se profira decisão em uma ação judicial – vem de encontro a esse pressuposto. É preciso ter em mente que o consumidor é a parte vulnerável da relação de consumo e, muitas vezes, não possui condições financeiras e emocionais para sustentar uma árdua e extensa batalha judicial.

Por conseguinte, é imperativa a promoção de mecanismos alternativos que valorizem a celeridade na solução do conflito, a fim de incentivar o consumidor a não desistir de reclamar o seu direito e, ao mesmo tempo, de não fazê-lo por meios judiciais quando o fornecedor se mostrar aberto à composição do litígio, com

estímulo ao debate e ao acordo amigável entre as partes. Os programas de mediação têm fundamental papel nesse aspecto, na medida em que representam uma opção que se agrega à tutela jurisdicional, aumentando as garantias de acesso à justiça e proporcionando uma saída para a crise do Judiciário no que diz respeito à solução de grandes acidentes de consumo.

REFERÊNCIAS

ADEWALE, Ombolaji. Oil spill compensation claims in Nigeria: principles, guidelines and criteria. **Journal of African Law**, n. 33, pp. 91-104, 1989.

AGUIAR JÚNIOR, Ruy Rosado de. O acesso do consumidor à justiça no Brasil. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 16, pp. 22-28, 1995.

AIR France voo 447: cobertura completa. **G1**, globo.com. São Paulo, 1 jun. 2009, atualizado em 17 dez. 2009. Disponível em: <<http://g1.globo.com/Noticias/Mundo/0,,MUL1177885-5602,00.html>> Acesso em: 9 out. 2010.

ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. 5. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2006. 661 p.

ANDRIGHI, Fátima Nancy. Arbitragem nas relações de consumo. **Revista de Arbitragem e Mediação**, ano 3, n. 9, pp. 13-21, 2006.

_____. Mediação e a educação. **Revista de Arbitragem e Mediação**, ano 7, n. 24, pp. 17-25, 2010.

_____. Novas formas processuais de tutela jurisdicional. In: CONFERÊNCIA NACIONAL DA OAB, 18, 2002, Salvador. **Anais: cidadania, ética e Estado**. Brasília: Conselho Federal da OAB, 2003, v.1. pp. 769-774.

ARMELIN, Donaldo. Uma visão da crise atual do poder judiciário. **Revista de Processo**, São Paulo, n. 137, pp. 245-256, jul. 2006.

ASSOCIAÇÃO DOS MAGISTRADOS BRASILEIROS. Prêmio Innovare 2008: práticas vencedoras e homenageadas. **AMB On Line**, Brasília, DF, 2008. Disponível em: <http://www.amb.com.br/?secao=ambonline&m=112_3>. Acesso em: 2 out. 2010.

AVIÃO com 176 pessoas a bordo bate e pega fogo em Congonhas. **BBC Brasil**. Brasília, 17 jul. 2007. Disponível em: <http://www.bbc.co.uk/portuguese/noticias/story/2007/07/070717_congonhas_ac.shtml>. Acesso em: 3 out. 2010.

AZEVEDO, André Gomma de. Fatores de efetividade de processos de resolução de disputas: uma análise sob a perspectiva construtivista. **Revista de Arbitragem e Mediação**, n. 5, pp. 75-94, 2005.

AZEVEDO, Antônio Junqueira de. A arbitragem e o direito do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 23/24, pp. 33-40, jul./dez. 1997.

_____. O direito pós-moderno e a codificação. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, ano 9, n. 33, pp. 123-129, 2000.

BARCELLOS, Chyntia Aquino da Costa; SCHABELL, Corinna Margarete Charlotte. Para além do judiciário: a mediação como instrumento de transformação social. In: VILELA, Marcelo Dias Gonçalves (Coord.). **Métodos extrajudiciais de solução de controvérsias**. São Paulo: Quartier Latin, 2007. 235 p.

BASÍLIO, Ana Tereza Palhares; MUNIZ, Joaquim de Paiva. Projeto de lei de mediação obrigatória e a busca da pacificação social. **Revista de Arbitragem e Mediação**, ano 4, n. 13, pp. 38-57, 2007.

BAVARESCO, Andréa Serra. **Mediação: uma alternativa à jurisdição?** Porto Alegre, 2006. 151 f. Dissertação (Mestrado em Direito Processual) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

BENJAMIN, Antônio Herman; BESSA, Leonardo Roscoe; MARQUES, Claudia Lima. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2007. 411 p.

BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2006. 1311 p.

BERTONCELLO, Káren Rick Danilevicz; LIMA, Clarissa Costa de. **Projeto piloto tratamento das situações de superendividamento do consumidor**. São Paulo: Instituto Innovare, 2008. Edição 5 do Prêmio Innovare, de 2008. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas/projeto-piloto-tratamento-das-situacoes-de-superendividamento-do-consumidor-2555/print/>> Acesso em: 26 set. 2010.

BITTAR, Carlos Alberto (Coord.). **Responsabilidade civil por danos a consumidores**. São Paulo: Saraiva, 1992. 151 p.

BONATTO, Cláudio; MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Questões controvertidas no Código de Defesa do Consumidor: principiologia, conceitos, contratos atuais**. 5. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2009. 248 p.

BP releases report on causes of gulf of Mexico tragedy. **BP press release**. London/Houston, 8 set. 2010. Disponível em: <<http://www.bp.com/genericarticle.do?categoryId=2012968&contentId=7064893>>. Acesso em: 26 set. 2010.

BRAGA NETO, Adolfo. Aspectos relevantes sobre mediação de conflitos. **Revista de Arbitragem e Mediação**, ano 4, n. 15, pp. 85-101, 2007.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em: 07 set. 2010.

_____. Presidência da República. **Decreto nº 2.181**, de 20 de março de 1997. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto n. 861, de 9 de julho de 1993, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2181.htm>. Acesso em: 26 set. 2010.

_____. Presidência da República. **Lei nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm>. Acesso em: 07 set. 2010.

_____. Presidência da República. **Lei nº 9.307**, de 23 de setembro de 1996. Dispõe sobre a arbitragem. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/L9307.htm>>. Acesso em: 14 set. 2010.

BUITONI, Ademir. A função da intuição na mediação. **Revista de Arbitragem e Mediação**, ano 5, n. 19, pp. 50-59, 2010.

BUZAGLO, Samuel Auday. A crise no judiciário. **Carta Mensal**, Rio de Janeiro, v. 55, n. 651, pp. 3-23, jun. 2009.

CABRAL, Bernardo. Reforma do Poder Judiciário e a promessa constitucional de acesso à justiça e de participação popular. In: CONFERÊNCIA NACIONAL DA OAB,

18, 2002, Salvador. **Anais: cidadania, ética e Estado**. Brasília: Conselho Federal da OAB, 2003, v. 2. pp. 1467-1483.

CAETANO, José Fernando; SCRIPILLITI, Marcos Scarcela Portela. Aspectos relevantes da mediação. **Revista de Arbitragem e Mediação**, ano 1, n. 1, pp. 317-331, 2004.

CAPELLARI, Eduardo. A crise do poder judiciário no contexto da modernidade: a necessidade de uma definição conceitual. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, v. 152, pp. 135-150, 2001.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Trad. Ellen Gracie Northfleet). Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988. 168 p.

CARNEIRO, Aristides Fontenele; CARNEIRO, Maria de F. Medeiros. Mediação de conflitos: uma opção de justiça. In: LEITE, Francisco Tarciso (Org.). **Arbitragem, mediação e conciliação no direito privado patrimonial brasileiro**: instrumentos jurídicos para solução de conflitos na sociedade brasileira contemporânea. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2008. 583 p.

CARVALHO NETO, Adhemar Mombrum de. A crise do judiciário e o papel da reflexão filosófica. **ESMAGIS**, Escola Superior da Magistratura do Estado de Mato Grosso do Sul, Campo Grande, n. 9, pp. 67-75, 1996.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de direito do consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008. 345 p.

COHEN, Amy J. Dispute systems design, neoliberalism, and the problem of scale. **Harvard Negotiation Law Review**, n. 14, pp. 51-80, 2009.

CONFERÊNCIA NACIONAL DA OAB, 18, 2002, Salvador. **Anais: cidadania, ética e Estado**. Brasília: Conselho Federal da OAB, 2003, v. 1.

CONGRESS OF THE UNITED STATES (Office of Technology Assessment). **A review of selected federal vaccine and immunization policies**: based on case studies of pneumococcal vaccine. Washington/DC, 1979. Disponível em: <<http://www.fas.org/ota/reports/7915.pdf>>. Acesso em 27 set. 2010.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2009**: indicadores do poder judiciário: panorama do judiciário brasileiro – sumário executivo, Brasília,

2010. Disponível em:
<http://www.cnj.jus.br/images/conteudo2008/pesquisas_judiciarias/jn2009/rel_sumario_exec_jn2009.pdf>. Acesso em: 20 set. 2010.

CORRÊA, Oscar Dias. Breves ponderações sobre a crise do poder judiciário. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 98, pp. 153-160, 2000.

CURRIER, James B. Too sick, too soon?: the causation burden under the national vaccine injury compensation program following *de bazan v. secretary of health and human services*. **The Federal Circuit Bar Journal**, v. 19, n. 2, pp. 229-252, 2010.

DE GREIFF, Pablo. Justice and Reparations. In: DE GREIFF, Pablo (Coord.). In: **The handbook of reparations**. New York: Oxford University Press, 2006, pp. 451-477.

DOIS anos após acidente do metrô, famílias ainda sofrem danos. **Estadão**. São Paulo, 12 jan. 2009. Disponível em:
<<http://www.estadao.com.br/noticias/cidades,dois-anos-apos-acidente-do-metro-familias-ainda-sofrem-danos,305915,0.htm>>. Acesso em 2 out. 2010.

DUPUIS, Juan Carlos G. **Mediación y conciliación**. 2. ed. Buenos Aires: Abeledo-Perrot, 2001. 476 p.

FALECK, Diego. Introdução ao *design* de sistemas de disputas: câmara de indenização 3054. **Revista Brasileira de Arbitragem**, Porto Alegre, v. 5, n. 23, pp. 7-32, jul./set. 2009.

FARIA, José Eduardo Campos de Oliveira. A crise do poder judiciário no Brasil. **Justiça e democracia**: revista semestral de informação e debates, São Paulo, v. 1, pp. 18-64, 1996.

FEINBERG, Kenneth. The building blocks of successful victim compensation programs. In: **Ohio State Journal on Dispute Resolution**, n. 20, pp. 273-277, 2005.

FERNANDES; Luzimar Alves; GUIMARÃES, Ana Angélica de O. Arbitragem, mediação e conciliação. In: LEITE, Francisco Tarciso (Org.). **Arbitragem, mediação e conciliação no direito privado patrimonial brasileiro**: instrumentos jurídicos para solução de conflitos na sociedade brasileira contemporânea. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2008. 583 p.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 9. ed. rev., ampl. e atual. São Paulo: Atlas, 2007. 825 p.

_____. Perspectivas de modificação nas relações de consumo no Brasil: alteração legislativa – avanços ou retrocessos. **Revista do Advogado**, São Paulo: AASP, v. 26, n. 89, pp. 58-66, dez. 2006.

GARCIA, Dínio de Santis. A crise da justiça e suas causas. **Revista da Escola Paulista da Magistratura**, São Paulo, ano 1, n. 1, pp. 153-176, set./dez. 1996.

GRAU, Eros Roberto. Interpretando o código de defesa do consumidor: algumas notas. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 5, pp. 183-189, jan./mar. 1993.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Acesso à justiça e o código de defesa do consumidor. In: **O processo em evolução**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1996. pp. 115-123.

GULF coast claims facility marks one-month anniversary. **Gulf Coast Claims Facility press release**. Dublin, Estados Unidos, 23 set. 2010. Disponível em <<http://www.gulfcoastclaimsfacility.com/press5.php>>. Acesso em: 26 set. 2010.

GULF COAST CLAIMS FACILITY. **Claimant bill of rights**. Dublin, OH, 2010a. Disponível em: <<http://www.gulfcoastclaimsfacility.com/rights.>> Acesso em: 27 set. 2010.

_____. **Frequently asked questions**. Dublin, OH, 2010b. Disponível em: <<http://www.gulfcoastclaimsfacility.com/faq.>> Acesso em: 27 set. 2010.

_____. **GCCF program statistics**: overall status. Dublin, OH, 2010c. Disponível em: <http://www.gulfcoastclaimsfacility.com/GCCF_Overall_Status_Report.pdf.>. Acesso em: 10 nov. 2010.

HARADA, Kiyoshi. Poder judiciário em crise. **Revista do Instituto dos Advogados de São Paulo**, São Paulo, n. 12, pp. 282-299, 2003.

HEALTH RESOURCES AND SERVICES ADMINISTRATION. **National Vaccine Injury Compensation Program (VICP)**. Rockville, MA, 2010a. Disponível em:

<http://www.hrsa.gov/vaccinecompensation/filing_claim.htm.> Acesso em: 25 set. 2010.

_____. **National Vaccine Injury Compensation Program (VICP)**. Rockville, MA, 2010b. Disponível em: <http://www.hrsa.gov/vaccinecompensation/covered_vaccines.htm.>. Acesso em: 25 set. 2010.

_____. **National Vaccine Injury Compensation Program (VICP)**. Rockville, MA, 2010c. Disponível em: <<http://www.hrsa.gov/vaccinecompensation/table.htm>.>. Acesso em: 25 set. 2010.

JATO cai em SP com 96 pessoas a bordo. **Folha Online**. São Paulo, 31 out. 1996. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/fol/geral/tam/index31.htm>>. Acesso em: 28 set. 2010.

JAYME, Erik. Identité culturelle et intégracion: le droit internationale privé postmoderne. In: **Recueil des Cours de l'Académie de Droit International de la Haye**. 251, 1995.

JUSTIÇA nega pedido de trancamento de ação sobre acidente em obras da estação Pinheiros do metrô de SP. **O Globo**. São Paulo, 29 set. 2010. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/cidades/sp/mat/2010/07/29/justica-nega-pedido-de-trancamento-de-acao-sobre-acidente-em-obras-da-estacao-pinheiros-do-metro-de-sp-917271204.asp>.> Acesso em: 30 set. 2010.

KELLY, Ana R. da Silva; RODRIGUES, Ana Paula A. A mediação e o mediador na solução de conflitos. In: LEITE, Francisco Tarciso (Org.). **Arbitragem, mediação e conciliação no direito privado patrimonial brasileiro**: instrumentos jurídicos para solução de conflitos na sociedade brasileira contemporânea. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2008. 583 p.

L'HEUREUX, Nicole. Acesso eficaz à justiça: juizado de pequenas causas e ações coletivas. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 5, pp. 5-26, 1993.

LEAL, Leonardo José Peixoto. Acidentes de consumo e resolução extrajudicial. **Anais do XVIII Congresso Nacional do CONPEDI**, São Paulo, 2009. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/Anais/sao_paulo/2869.pdf.> Acesso em: 25 set. 2010.

LEITE, Eduardo de Oliveira. A mediação nos processos de família ou um meio de reduzir o litígio em favor do consenso. In: LEITE, Eduardo de Oliveira (Coord.) **Mediação, arbitragem e conciliação**. Rio de Janeiro: Forense, 2008. 383 p.

LEVINE, Jaclyn Shoshana. The national vaccine injury compensation program: can it still protect an essential technology? In: 4 **Boston University Journal of Science and Technology Law** 9, pp. 282-333, 1998.

LIMA, Antonio Pires de. Formas não jurisdicionais de composição de conflito de interesses. In: CONFERÊNCIA NACIONAL DA OAB, 18, 2002, Salvador. **Anais: cidadania, ética e Estado**. Brasília: Conselho Federal da OAB, 2003, v. 1. pp. 789-794.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no código de defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 5. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2005. 1261 p.

_____. Três tipos de diálogos entre o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil de 2002: superação das antinomias pelo “diálogo das fontes”. In: PASQUALOTTO; Adalberto; PFEIFFER, Roberto Augusto Castellanos (Coord.). **Código de defesa do consumidor e o código civil de 2002: convergências e assimetrias**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2005. pp. 11-82.

MARTINS, Francisco Peçanha. A crise do poder judiciário, causas e soluções. **Revista do Instituto dos Advogados de São Paulo**, São Paulo, v. 3, pp. 149-151, 1999.

MESQUITA, José Ignácio Botelho de. A crise do judiciário e o processo. **Revista da Escola Paulista da Magistratura**, São Paulo, v. 2, n.1, pp. 85-92, jan./jun. 2001.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. **Balanco de atividades: câmara de indenização 3054**. 2009. Disponível em:

<http://www.defensoria.sp.gov.br/dpesp/Repositorio/0/Documentos/CCSAI/relatorio_camara02.pdf>. Acesso em: 6 out. 2010.

_____. **TAM voo 3054: uma resposta à sociedade**. Brasília, 2 ago. 2008. Disponível em: <http://www.procon.se.gov.br/ver_noticia.php?idnoticias=198>. Acesso em: 6 out. 2010.

MIRAGEM, Bruno. **Direito do consumidor: fundamentos do direito do consumidor; direito material e processual do consumidor; proteção administrativa do consumidor;**

direito penal do consumidor. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2008. 491 p.

MORAES, Alexandre de. Consumidor e direito à prestação jurisdicional eficiente e célere. **Revista do Advogado**, São Paulo, n. 89, pp. 12-20, dez. 2006.

MORAES, Márcio André Medeiros. **Arbitragem nas relações de consumo**. Curitiba: Juruá, 2006. 270 p.

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. 336 p.

MORAIS, José Luiz Bolzan de. Crise(s) da jurisdição e acesso à justiça: uma questão recorrente. In: SALES, Lília Maia de Moraes (Org.). **Estudos sobre mediação e arbitragem**. Rio/São Paulo/Fortaleza: ABC Editora, 2003. 232 p. pp. 75-93.

NERAAS, Mary Beth. The national childhood vaccine injury act of 1986: a solution to the vaccine liability crisis? **Washington Law Review**, n. 63, pp. 149-168, 1988.

NOGUEIRA, Leandro Gadelha Dourado; RIBEIRO, Cláudio da Silva. Mediação, psicologia e hermenêutica. **Revista de Arbitragem e Mediação**, São Paulo, ano 3, n. 10, pp. 7-19, 2006.

NOLAN-HALEY, Jacqueline M. **Alternative dispute resolution**. 3th ed. St. Paul/MN: Thomson West, 2008. 490 p.

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. 884 p.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Resolução da Assembleia Geral**, de 16 de abril de 1985. A/RES/39/248. Disponível em: <<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/buscalegis/article/view/24028/23591>>. Acesso em: 10 set. 2010.

OSÓRIO, Roberto Gomes; SALDANHA, Bernardo Duarte. A arbitragem e o poder judiciário: vantagens e desvantagens. In: LEITE, Francisco Tarciso (org.). **Arbitragem, mediação e conciliação no direito privado patrimonial brasileiro**: instrumentos jurídicos para solução de conflitos na sociedade brasileira

contemporânea. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2008. 583 p.

PASQUALOTTO, Adalberto. O Código de Defesa do Consumidor em face do Código Civil de 2002. In: PASQUALOTTO, Adalberto; PFEIFFER, Roberto Augusto Castellanos (Coord.). **Código de defesa do consumidor e o código civil de 2002: convergências e assimetrias**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2005. pp. 131-151.

PASSOS, José Joaquim Calmon de. A crise do poder judiciário e as reformas instrumentais: avanços e retrocessos. **Revista Síntese de Direito Civil e Processual Civil**, Porto Alegre, n. 15, pp. 5-15, jan./fev. 2002.

PEDRON, Flávio Quinaud. Um olhar reconstrutivo da modernidade e da “crise do judiciário”: a diminuição de recursos é mesmo uma solução? **Revista Brasileira de Direito Processual**, Belo Horizonte, v. 16, n. 62, pp. 101-125, abr. 2008.

PFEIFFER, Roberto Augusto Castellanos. Acesso do consumidor à justiça e a advocacia pública. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 30, pp. 49-65, 1999.

PROGRAMA DE INDENIZAÇÃO 447. **Manual de orientação**. Rio de Janeiro, 2009a. Disponível em:
<<http://www.programadeindenizacao447.com.br/pdf/MANUAL%20DE%20ORIENTAcao-PI447-20091209.pdf>> Acesso em 9 out. 2010.

_____. **Regimento Interno**. Rio de Janeiro, 2009b. Disponível em:
<<http://www.programadeindenizacao447.com.br/pdf/REGIMENTO%20INTERNO-20091210.pdf>> Acesso em 11 out. 2010.

REALE, Miguel. Crise da justiça e arbitragem. **Revista de Arbitragem e Mediação**, São Paulo, ano 2, n. 5, pp. 11-13, 2005.

ROCHA, Amélia Soares da. A mediação e o direito do consumidor. In: SALES, Lília Maia de Moraes (Org.). **Estudos sobre mediação e arbitragem**. Rio/São Paulo/Fortaleza: ABC Editora, 2003, pp. 33-47.

ROSA, Fábio Bittencourt da. Judiciário: diagnóstico da crise. **Lex – Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça e Tribunais Regionais Federais**, São Paulo, v. 56, pp. 9-22, 1994.

ROSAS, Roberto. A crise no judiciário e a criação do STJ. **Revista do Advogado**, São Paulo, n. 103, pp. 104-106, maio 2009.

SALES, Lília Maia de Moraes. A mediação de conflitos e a pacificação social. In: SALES, Lília Maia de Moraes (Org.). **Estudos sobre mediação e arbitragem**. Rio/São Paulo/Fortaleza: ABC Editora, 2003, pp. 123-140.

SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. **Responsabilidade civil no código do consumidor e a defesa do fornecedor**. 2. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2007. 392 p.

_____. **Responsabilidade civil no código do consumidor e a defesa do fornecedor**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. 405 p.

SARLET, Ingo Wolfgang. Os direitos fundamentais sociais na constituição de 1988. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 30, pp. 97-124, 1999.

SCHNEIDER, Andrea Kupfer. The intersection of dispute systems design and transitional justice. **Harvard Negotiation Law Review**, n. 14, pp. 289-315, 2009.

SEGOVIA, Alexander. Financing reparations programs. In: DE GREIFF, Pablo (Coord.). **The handbook of reparations**. New York: Oxford University Press, 2006, pp. 650-675.

SILVA, Adriana dos Santos. **Acesso à justiça e arbitragem**: um caminho para a crise do judiciário. Barueri: Manole, 2005. 217 p.

SILVA, Antônio Hélio. Arbitragem, mediação e conciliação. In: **Mediação, arbitragem e conciliação**. Eduardo de Oliveira Leite (Coord.). Rio de Janeiro: Forense, 2008. 383 p.

SILVEIRA, Eustáquio Nunes. A crise do judiciário e a formação do juiz. **Revista do CEJ: Centro de Estudos Jurídicos**, Brasília v. 18, pp. 114-116, 2002.

SOARES, Fábio Costa. **Acesso do consumidor à justiça**: os fundamentos constitucionais do direito à prova e da inversão do ônus da prova. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 2006. 290 p.

STRECK. Lenio Luiz. Jurisdição constitucional e hermenêutica: perspectivas e

possibilidades de concretização dos direitos fundamentais-sociais no Brasil. In: CONFERÊNCIA NACIONAL DA OAB, 18, 2002, Salvador. **Anais: cidadania, ética e Estado**. Brasília: Conselho Federal da OAB, 2003, v. 2. pp. 1361-1391.

STUMPF, Juliano da Costa. **Poder judiciário: morosidade e inovação**. Porto Alegre: Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, 2009. 175 p.

STURGES, S.A. Vaccine-related injuries: alternatives to the tort compensation system. **St. Louis University Law Journal**, n. 30, pp. 919-948, 1986.

TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo. A efetividade do processo e a reforma processual. **Informativo Jurídico da Biblioteca Ministro Oscar Saraiva**, Brasília, v. 6, n. 1, pp. 13-27, jan./jun. 1994.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do consumidor: a busca de um ponto de equilíbrio entre as garantias do código de defesa do consumidor e os princípios gerais do direito civil e do direito processual civil**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2009. 526 p.

TIBYRIÇA, Renata Flores *et al.* **Indenizações extrajudiciais relacionadas ao acidente do metrô em São Paulo**. São Paulo: Instituto Innovare, 2008. Edição 5 do Prêmio Innovare, de 2008. Disponível em: <<http://www.premioinnovare.com.br/praticas/indenizacoes-extrajudiciais-relacionadas-ao-acidente-do-metro-em-sao-paulo-2546/print>>. Acesso em: 30 set. 2010.

TIMELINE: BP oil spill. **BBC news: US and Canada**. 19 set. 2010. Disponível em: <<http://www.bbc.co.uk/news/world-us-canada-10656239>>. Acesso em: 26 set. 2010.

TRIBUNAL francês reconhece homicídio culposo no voo AF 447. **Terra notícias**. 28 set. 2010. Disponível em: <<http://noticias.terra.com.br/brasil/vooaf447/noticias/0,,O14705694-EI13960,00-Tribunal+frances+reconhece+homicidio+culposo+no+voo+AF.html>>. Acesso em: 30 set. 2010.

UNITED STATES OF AMERICA. **Federal Rules of Civil Procedure**, Washington, DC. Disponível em: <<http://www.uscourts.gov/uscourts/RulesAndPolicies/rules/CV2009.pdf>>. Acesso em: 25 set. 2010.

WAISBERG, Ivo. Anteprojeto de lei de mediação no processo civil. **Revista de**

Arbitragem e Mediação, n. 2, pp. 254-259, 2004.

ZULIANI, Evandro. Arbitragem e os órgãos integrantes do sistema nacional de defesa do consumidor. **Revista de Arbitragem e Mediação**, ano 3, n. 11, pp. 7-58, 2006.