

CEJUSC PRÉ-PROCESSUAL: CAMINHO POSSÍVEL PARA SOLUÇÃO AUTOCOMPOSITIVA DOS CONFLITOS

PRE-PROCESSUAL CENTER FOR JUDICIAL DISPUTE RESOLUTION AND CITIZENSHIP (CEJUSC): A PATH TO SELF-COMPOSITION OF CONFLICTS

Michellson Cordeiro 

Doutorando em Direito pela Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP, 2026). Mestre em Direito pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN, 2024). Especialista em Direito Constitucional e Administrativo pela Escola da Magistratura do Rio Grande do Norte (ESMARN, 2021). Graduado em Direito pela Universidade Potiguar (UnP, 2004) e graduando em Filosofia pela UFRN. Analista Judiciário e Chefe de Seção da Secretaria Judiciária do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte.
Email: michellsoncordeiro@gmail.com

Martha Barbosa 

Desembargadora do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN). Mestre em Direito e Gestão de Conflitos pela Universidade de Fortaleza (UNIFOR). Graduada em Direito pela Universidade Federal do Ceará (1991). Foi Juíza de Direito da 15ª Vara Cível Não Especializada da Comarca de Natal, de janeiro de 2004 a setembro de 2025. Possui experiência na área de Direito, especialização "lato sensu" em Direito Processual Civil e Penal pela Universidade Potiguar (2004) e especialização "lato sensu" em MBA em Poder Judiciário pela FGV Direito Rio (2010).
Email: marthabarbosa@tjrn.jus.br

RESUMO: O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) pode ser definido como instrumento de política judiciária voltado à resolução consensual de conflitos, instituído pela Resolução n.º 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, sendo relevante para a promoção do acesso à justiça nas relações de consumo. Nesse contexto, serão abordadas as questões referentes à atuação do CEJUSC pré-processual na solução de litígios consumeristas, com ênfase em suas limitações e possibilidades de efetividade. Assim, evidencia-se que a problemática gira em torno do seguinte questionamento: o CEJUSC pré-processual pode ser considerado meio eficaz para a solução de conflitos de consumo antes da judicialização? O estudo do tema é importante porque contribui para a celeridade na resolução das demandas, redução da litigiosidade e fortalecimento da autonomia das partes, com impactos sociais, econômicos e jurídicos relevantes. Dentre as dificuldades apontadas, destacam-se a falta de conhecimento dos cidadãos sobre esse mecanismo e a baixa adesão de fornecedores. Objetiva-se analisar a viabilidade da solução extrajudicial de conflitos de consumo por meio do CEJUSC pré-processual. Como procedimentos metodológicos, trata-se de pesquisa qualitativa e exploratória, com abordagem hipotético-dedutiva, de natureza aplicada e procedimento técnico de revisão bibliográfica. Conclui-se que o instituto possui previsão normativa no ordenamento jurídico, mas ainda demanda maior difusão e aprimoramento para efetiva aplicação prática.

Palavras-chave: CEJUSC pré-processual; demandas de consumo; solução autocompositiva.

ABSTRACT: The Judicial Center for Conflict Resolution and Citizenship (CEJUSC) can be defined as an instrument of judicial policy aimed at the consensual resolution of disputes, established by Resolution No. 125/2010 of the National Council of Justice, being relevant to the promotion of access to justice in consumer relations. In this context, the issues related to the role of the pre-procedural CEJUSC in resolving consumer disputes are addressed, with emphasis on its limitations and possibilities of effectiveness. Thus, the research problem is centered on the following question: can the pre-procedural CEJUSC be considered an effective means for resolving consumer conflicts prior to judicialization? The study of this topic is important because it contributes to faster dispute resolution, reduction of litigation, and strengthening of party autonomy, with relevant social, economic, and legal impacts. Among the identified challenges are the lack of public awareness about this mechanism and the low adherence of suppliers. The objective is to analyze the feasibility of extrajudicial resolution of consumer disputes through the pre-procedural CEJUSC. As methodological procedures, qualitative-quantitative and exploratory research is employed, with a hypothetical-deductive approach, applied nature, and bibliographic review as the technical procedure. It is concluded that, although the institute is provided for in the legal system, it still requires greater dissemination and improvement for effective practical application.

Keywords: pre-procedural CEJUSC; conflict; consumer demands; self-composed solution.

SUMÁRIO: 1 INTRODUÇÃO. 2 O ACESSO À JUSTIÇA PELA AUTOCOMPOSIÇÃO E O CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL/2015. 3 NEGOCIAÇÃO, CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO: OUTRAS FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS. 3.1 AUDIÊNCIA DE

AUTOCOMPOSIÇÃO DO ART. 334, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL: HÁ TEMPO ADEQUADO PARA CONCILIAR? **4 DEMANDAS DE CONSUMO: POSSIBILIDADE DE RESOLUÇÃO PRÉ-PROCESSUAL. 5 CEJUSC PRÉ-PROCESSUAL: COMPOSIÇÃO, OBJETIVO E UTILIZAÇÃO. 5.1 CEJUSC PRÉ-PROCESSUAL: AVANÇO E POSSIBILIDADES A PARTIR DA RESOLUÇÃO N.º 358/2020. 6 CONCLUSÃO. REFERÊNCIAS.**

1 INTRODUÇÃO

A Resolução n.º 125, de 29 de novembro de 2010 (CNJ, 2010), editada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), foi a responsável por trazer a conciliação ao cenário do sistema de justiça, por meio da implementação de política judiciária para incentivo dos meios autocompositivos na solução dos conflitos trazidos ao Poder Judiciário, ou que estejam fora dele. A partir desse ato normativo, o CNJ estabeleceu a criação e funcionamento pelos Tribunais de Justiça de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), para cumprir a finalidade de propiciar aos cidadãos o acesso à justiça pela via autocompositiva, para que resolvam suas disputas, por eles mesmos, auxiliados por um terceiro imparcial, o conciliador ou mediador, previamente treinado e capacitado para esse fim.

Por essa Resolução foi normatizada a possibilidade de o cidadão contar com unidade do Poder Judiciário, através do CEJUSC, para o atendimento e orientação jurídica, podendo ser, também, encaminhado o conflito para tentativa de solução consensual mesmo sem o ajuizamento da demanda.

Para propiciar a resolução conciliatória dos conflitos, após o ajuizamento da demanda perante o Poder Judiciário, o Código de Processo Civil de 2015 (Brasil, 2015) estabelece a fase de conciliação, previamente à citação, devendo o processo ser remetido ao Centro Judiciário de Solução Consensual de Conflitos (CEJUSC), desde que a petição inicial preencha os requisitos legais para processamento e não seja o caso de improcedência liminar, a fim de que possa ser viabilizado, na demanda, o acordo, para a finalização do processo.

O incentivo ao consenso foi trazido, nos primórdios da legislação, pela Constituição Brasileira de 1824 (Brasil, 1824), mediante a instituição da figura do juiz de paz, que tinha a função de tentar conciliar as partes, antes mesmo da instauração do processo. A Constituição Federal de 1988 apresentou, em seu preâmbulo, o compromisso com a solução pacífica das controvérsias. Garantiu que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (Brasil, 1988), o que, na visão moderna, abarca a utilização dos métodos consensuais, estando o conflito judicializado ou não.

Reportando-se à legislação processual civil, o Código de Processo Civil de 1973 previu o instituto da conciliação e, após a modificação pela Lei Federal n.º 10.444/2002 (Brasil, 1973;

Brasil, 2002), trouxe a previsão da realização de audiência preliminar, antes da instrução da causa, possibilitando a conciliação entre os litigantes. O Código de Processo Civil de 2015 avançou no campo da resolução dos conflitos pela conciliação e mediação, mediante o incentivo da postura conciliatória de juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, durante o curso do processo judicial, dentro da perspectiva de encerramento mais breve do processo, garantindo-se efetividade pelo comprometimento das partes com a solução por elas encontrada.

O estímulo à postura conciliatória é percebido desde a então vigência da Lei Federal n.º 7.244, de 7 de novembro de 1984, a Lei dos Juizados Especiais de Pequenas Causas, e, após, pela promulgação da Lei Federal n.º 9.099, de 26 de setembro de 1995, a Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais (Brasil, 1984; Brasil, 1995), e, posteriormente, pela Lei Federal n.º 10.259, de 12 de julho de 2001 e a Lei Federal n.º 12.153, de 22 de dezembro de 2009, Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais da Justiça Federal e a Lei dos Juizados Especiais da Fazenda Pública (Brasil, 2001; Brasil, 2009), respectivamente, já reforçado, também, pela Lei Federal n.º 9.307, de 23 de setembro de 1996, a Lei de Arbitragem, e pela Lei Federal n.º 13.140, de 26 de junho de 2015, a Lei da Mediação, mais recentemente (Brasil, 1996; Brasil, 2015).

O presente estudo aborda o incentivo à postura conciliatória dos cidadãos na fase pré-processual, por direcionamento ao Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, como forma de tornar efetiva a normativa do Conselho Nacional de Justiça, baseando-se na compreensão de que o acesso à justiça não se perfaz apenas com a judicialização, mas por toda forma que conduza os cidadãos ao tratamento do conflito pela identificação dos interesses de cada um, auxiliados por um facilitador, a fim de ser encontrada uma solução possível, viável e pacífica.

Esta pesquisa tem como ponto de partida a reflexão acerca da viabilidade de se incentivar na esfera pré-processual o acesso ao Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, como órgão ligado ao Poder Judiciário, para receber os cidadãos e seus conflitos, de modo a orientá-los e capacitá-los ao enfrentamento, primeiramente, pelo conhecimento dessa via de acesso, e, após, pela concreta possibilidade de obter uma solução mais breve e mais comprometida com o cumprimento.

O objetivo geral da pesquisa é analisar as causas pelas quais as partes, antes do ingresso judicial da lide, não passam pela experiência da tentativa de resolução autocompositiva do conflito, em ambiente próprio, pensado e criado para esse fim a partir da Resolução n.º 125/2010.

Ademais, apresenta como objetivos específicos: estudar quais os conflitos podem ser tratados pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, o CEJUSC pré-processual; identificar os aspectos positivos e negativos da remessa dos conflitos e seus litigantes ao CEJUSC pré-processual, para a finalidade conciliatória, antes da judicialização; e abordar o acesso à Justiça em contexto que não insere apenas o processo tradicional.

O estudo do acesso às sessões de conciliação pré-processual justifica-se pela relevância de compreender a dimensão do consenso como base de solução de conflitos no sistema de justiça, contribuindo para a efetividade e a brevidade da solução.

Desse modo, empreendeu-se pesquisa quali-quantitativa e exploratória, mediante revisão bibliográfica e documental, com acesso às bases de dados do Google Acadêmico, Scielo, Portal de Periódicos CAPES/MEC, Academia, Revista dos Tribunais, entre outros, inclusive as normativas contidas na plataforma do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), utilizando o método hipotético-dedutivo. Foram coletados dados públicos sobre processos junto à judicatura em Vara Cível não especializada, na Comarca de Natal/RN. O trabalho assenta-se em referencial teórico pelo estudo de obras de Rodolfo de Camargo Mancuso (2014), Ada Pellegrini Grinover (2005), Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988), entre outras.

A partir disso, a pesquisa foi dividida em etapas: a primeira analisa o acesso à justiça pela autocomposição dos conflitos frente ao Código de Processo Civil de 2015; a segunda aborda outras formas de solução de conflitos, como a conciliação e a mediação, bem como a audiência de autocomposição do art. 334 do Código de Processo Civil; e a terceira examina as demandas de consumo e a aplicação do CEJUSC pré-processual, descrevendo sua composição, objetivos, utilização e possibilidades de avanço.

2 O ACESSO À JUSTIÇA PELA AUTOCOMPOSIÇÃO E O CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL/2015

O conflito nasce da resistência de um interesse ou da afronta a um direito previamente estabelecido, surgindo o impasse com o outro, de modo que, para que seja vencido, poderá haver uma conversa entre ambos, para negociação de interesses de cada um deles, ou terá que ser levado para que outrem resolva, de modo, preferencialmente, a prevalecer o justo, voltando a harmonia de convivência, o respeito e o diálogo. É próprio da natureza humana o questionamento de posturas e a tentativa de ter para si o que considera bom, justo e de direito, na convivência social com os semelhantes. Porém, nem tudo sempre é pacífico, pela aceitação ou submissão à vontade do outro, ou facilmente resolvido, quando há o choque de interesses ou resistência de pretensões.

Nesse contexto, a reflexão platônica mostra-se atual ao sustentar que a razão humana deve elevar-se do plano sensível e fragmentado das coisas particulares à compreensão de suas essências, caminhando do múltiplo à unidade, das coisas justas à Justiça em si. Assim, também no âmbito dos conflitos sociais e jurídicos, a solução legítima não deve restringir-se aos interesses imediatos das partes, mas orientar-se pela busca do justo como valor superior e fundamento da convivência harmônica (Platão, 2003).

Muitos são os conflitos que nascem do cotidiano, na sociedade individualista em que se vive, com informações diversas a todo tempo, para municiar as pessoas de conteúdo e, também, de contrainformações, de modo a procurar solução perante seu adversário, seja pelas vias extrajudiciais, por plataformas virtuais, notadamente, em demandas de consumo, cenário que impulsiona os mecanismos de Resolução Online de Disputas (ODR) como via de ampliação do acesso à justiça (Schwantes; Spengler, 2024), seja por vias judiciais, preferencialmente.

Diante disso, o próprio Poder Judiciário tem consolidado o modelo de justiça multiportas por meio de políticas públicas estruturadas para transformar a cultura da litigiosidade (Richa, 2025). Por estas vias, também, podem ser oferecidas outras formas de resolução das contendas, não tradicionais, como a conciliação e a mediação.

Nesse desiderato de fazer com que as pessoas se importem com o abrandamento ou mesmo a eliminação do conflito por elas próprias, a reflexão de Mancuso (2014, p. 77) aponta “diversas externalidades positivas” no incentivo da autocomposição e da heterocomposição das contendas:

O Judiciário, desonerado das lides encaminhadas aos meios informais, pode esperar mais dos seus juizes, já que, presumivelmente, terão mais tempo para o estudo e deslinde dos casos efetivamente singulares e complexos; os jurisdicionados podem ter seus conflitos resolvidos de modo mais célere, a menor custo e com melhor qualidade; o Estado brasileiro, com uma Justiça de estrutura mais leve, vale dizer, menos dispendiosa, pode redirecionar os recursos *poupados* para outras áreas carentes de investimento público, especialmente no campo social. (Mancuso, 2014, p. 77)

É sabido que, segundo a regra do Código Civil de 2002 (Brasil, 2002), no art. 189, violado o direito nasce o conflito e para o atingido, a pretensão de resolver a lide, apresentando-se com isso, que quem se sente ofendido em seu direito, tende a buscar reparo e solução, a fim de que o outro, suposto agressor de sua pretensão, responda por seu ato e/ou omissão.

Reforçando isso, o Código de Processo Civil, no art. 3º, prevê que “não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito”, tal como se encontra disposto no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, reconhecido como princípio do acesso à justiça ou da inafastabilidade do Poder Judiciário. E, ainda, no art. 3º, parágrafo 2º, estabelece o compromisso do Estado com a promoção da solução consensual dos conflitos (Brasil, 2015).

Considera-se que, no mundo atual, havendo a permanente busca pela satisfação pessoal, reforçada pela conscientização de posturas e aparecimentos de novos direitos e, com isso, de novas questões jurídicas a serem debatidas, intensifica-se a busca pela resposta do Estado, por este deter o monopólio da jurisdição. As partes foram educadas para isso e se acostumaram a esperar pelo Judiciário para resolução judicial de suas questões. Ao juiz cabe

dizer o direito e agir no caso concreto, a fim de que, conhecendo suas particularidades e as intenções e pretensões das partes, possa amoldá-lo à normativa legal, para resolvê-lo.

Nem sempre, no entanto, precisa ser somente por essa via, podendo-se concluir que o tratamento indevido a determinada questão trazida ao Judiciário, além de poder fomentar novos conflitos, causará, certamente, ao cidadão insatisfação e angústia. Não há para o juiz a possibilidade do manejo de solução, com o objetivo de atingir maior grau de satisfação das partes; a solução é a legal de acordo com o caso concreto, pela lei ou precedentes, o que causa, em muitas situações, o desagrado de ambos os contendores.

Ademais, não se pode deixar de voltar à reflexão de que o tratamento do litígio pelos próprios contendores, com abordagem e conduta de boa-fé, poderá repercutir mais comprometimento com a solução e, sobretudo, com adesão e cumprimento ao que fora ajustado, traduzindo-se isso em efetividade da decisão, após a homologação do termo de acordo pelo magistrado, caso requerido pelas partes. A propósito, pontuou Said Filho (2017, p. 22):

Ainda que o Código tenha expressamente previsto a conjugação de fórmulas heterocompositivas e autocompositivas como meio de acesso à justiça, foi precisamente nessa segunda hipótese que apostou o legislador, partindo da premissa de que “a satisfação efetiva das partes pode dar-se de modo mais intenso se a solução é por elas criada e não imposta pelo juiz”, consoante consta na exposição de motivos do anteprojeto do novo CPC, posto que nem sempre a decisão proferida por alguém alheio ao litígio alcança a plena satisfação dos envolvidos e, em alguns casos, não resolve a divergência social subjacente à relação jurídica levada a juízo.

Tem-se, portanto, que a visão moderna do sistema de justiça encontra-se projetada, também, para as soluções consensuais dos conflitos, de modo a trazerem os cidadãos à reflexão sobre essa via de escape do litígio, empoderando-os para resolução, para que compreendam que essa também é uma forma de fazer justiça. Ao Judiciário cabe, então, criar os instrumentos e, não só isso, mas também, torná-los conhecidos e acessíveis aos cidadãos.

É papel do Poder Judiciário, que sempre foi conhecido como gestor principal e o único solucionador de conflitos, assumir a tarefa de fomentar os meios autocompositivos através do CEJUSC, de modo que os cidadãos se sintam estimulados a tentarem o meio consensual antes mesmo do ajuizamento da demanda, através da conciliação ou mediação. Disso decorre a conclusão da importância do Poder Judiciário de não apenas se preocupar na criação e viabilização de instrumentos e capacitação de pessoas, para a conciliação, mas sobretudo, de contribuir ao conhecimento e ao amadurecimento dos cidadãos para essa porta de solução, uma das que integra o sistema multiportas.

Nesse contexto, a incorporação de tecnologias digitais aos mecanismos de mediação e conciliação judicial representa um avanço relevante na política judiciária de tratamento adequado dos conflitos, na medida em que potencializa a autocomposição, amplia a

acessibilidade dos jurisdicionados e contribui para a racionalização da prestação jurisdicional (Rease, 2025).

3 NEGOCIAÇÃO, CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO: OUTRAS FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Assim, como já apontado, a sentença não se torna a única saída do litígio nem o processo tradicional é o único caminho a percorrer para a solução da controvérsia. Outros métodos se apresentam como adequados e colaborativos para que os cidadãos resolvam o litígio que os une, garantindo efetividade e brevidade no desenlace. Negociação, conciliação e mediação são métodos autocompositivos que se colocam como adequados ao tratamento de litígios que abranjam direitos disponíveis, com potencial possibilidade de resolução, dispensando a sentença, desde que as partes sejam bem instruídas e se portem com boa-fé.

A negociação reflete a própria disposição de vontade e capacidade dos indivíduos de enfrentamento do litígio por eles mesmos, em contato direto através do diálogo, que, por vezes, é facilitado por plataforma eletrônica, mediante a troca de mensagens assíncronas. Convém ser ressaltado que a disponibilidade de plataformas eletrônicas para resolução de litígios, notadamente na área do direito do consumidor, disponibilizadas por empresas e até pelo Governo Federal, como *Consumidor.gov.br*, representam modalidade de negociação, a fim de ser recepcionada a reclamação do consumidor e estabelecer tentativa de solução, em busca da satisfação perante a empresa fornecedora de bem ou serviço. Assim, como no processo judicial, a postura dos participantes em métodos autocompositivos deve ser pautada pela boa-fé, de modo a gerar respeito e confiança entre eles.

A negociação é considerada por Sales e Rabelo como “a primeira instância da tentativa de resolução de conflitos, pois, diante de uma solução que atenda a ambas as partes, o conflito está resolvido” (Sales; Rabelo, 2009, p. 77), envolvendo mais questões de ordem patrimonial. Pode ser vista em sentido amplo ou restrito. Sob a ótica do primeiro, centra sua base no diálogo entre os interessados, enquanto, no modo restrito, dispensa a participação de um terceiro. Desenvolve-se através de perguntas entre os envolvidos, possibilitando cada um conhecer o real interesse do outro, que vai além da posição ocupada por eles.

O resultado da negociação poderá constar de termo ou documento assinado pelos participantes, descrevendo as bases do que foi tratado e acordado entre ambos, com o compromisso deles pelo cumprimento das obrigações que tocou a cada um.

Também, apresenta-se a conciliação como método autocompositivo de solução de conflitos, justamente porque decorre da iniciativa e da postura dos próprios indivíduos envolvidos no litígio, mas não somente por eles próprios. Os contendores agem para o enfrentamento do conflito, mediante auxílio de um terceiro facilitador imparcial e sem vínculo

com os interessados (o conciliador), que atua com o objetivo de pontuar questões que os envolvem dentro da contenda, na tentativa de descobrir os reais interesses, de modo a possibilitar fluir a conversa para o ajuste.

Sobre a dimensão da atuação do conciliador, define Tartuce (2018, p. 54):

Por tal técnica de autocomposição, um profissional imparcial intervém para, mediante atividades de escuta e investigação, auxiliar os contendores a celebrar um acordo, se necessário, expondo vantagens e desvantagens em suas posições e propondo saídas alternativas para a controvérsia, sem, todavia, forçar a realização do pacto.

A conciliação é regida pela livre autonomia dos participantes, que deverão ser informados pelo conciliador a respeito dos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada. Os casos a serem levados à conciliação serão, preferencialmente, os que as partes não tenham relação precedente entre elas, direcionam-se a demandas pontuais, por vezes, interpessoais, e, mais predominantemente, entre pessoa física e jurídica, em cada um dos polos.

Com base nisso, a conciliação se mostra como mais viável e adequada na resolução de conflitos derivados de relações interpessoais que não venham de muito tempo nem necessitem de continuidade, a exemplo de relações pontuais das quais decorram questões de ordem patrimonial, tais como cobrança de dívidas, indenizatórias, entre outras, cuja extinção possa advir da tentativa de conciliação (Moreira, 2007).

Pontue-se, também, que, como a meta da conciliação é a obtenção do acordo, a intervenção do conciliador é mais abrangente no sentido de apontar às partes possíveis soluções para o conflito, de acordo com os reais interesses de cada uma delas que tenha conseguido apreender. Daí, destaca-se ser imprescindível a postura de boa-fé dos litigantes, para que, a partir dela, desperte a confiança da outra parte, e o conciliador possa atuar com proveito para solução.

A fim de atuar na fase judicial ou extrajudicial, o conciliador deverá compor cadastro nacional e cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal, com o registro e a respectiva área de atuação, após treinamento e capacitação, conforme a disciplina estabelecida pelo CNJ (Brasil, 2010). Poderá, também, o cargo de conciliador ser preenchido por concurso público de provas e títulos (Brasil, 2015), para posterior capacitação, e, se advogados, estarão impedidos de exercer a advocacia perante os juízos perante os quais tenha desempenhado suas funções.

Tal qual a conciliação, a mediação também se constitui como forma autocompositiva para construção do consenso e solução de litígios, com o protagonismo dos litigantes, para que, por eles mesmos, visualizem o conflito, de modo que, auxiliados por um terceiro

facilitador, possam encontrar e construir soluções cooperativas e criativas que satisfaçam os dois lados, dispensando o sistema perde-ganha da resposta adjudicada.

Dentro desse pensamento, define Tartuce (2018, p. 56) a mediação:

Mediação é o meio consensual de abordagem de controvérsias em que uma pessoa isenta e devidamente capacitada atua tecnicamente para facilitar a comunicação entre as partes e propiciar que elas possam, a partir da restauração do diálogo, encontrar formas proveitosas de lidar com as disputas.

A mediação, prevista no Código de Processo Civil/2015, como forma de solução dos conflitos trazidos ao Judiciário, é regulada por lei própria, a Lei Federal n. 13.140/2015, que, no art. 1º, parágrafo único, conceitua a mediação como:

a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia (Brasil, 2015).

Nesse aspecto, a intervenção do facilitador, denominado de mediador, que atua perante as partes na sessão de mediação, volta-se a conhecê-las e ajudá-las a retomarem o diálogo, para que dele possa ser extraído o real interesse de cada uma delas, mediante capacitação e uso de técnicas especializadas. A investigação acerca do interesse de cada um dos litigantes importa para saber o significado do litígio para eles e, com isso, descobrir o que os move para a contenda um com o outro.

A partir disso, destaca-se que a mediação é caracterizada por ser um método cooperativo, pacífico, que não estimula a adversariedade, ao contrário, busca trazer as partes ao diálogo, na compreensão de que o conflito não pode ser encarado pelo lado negativo, mas, dentro da perspectiva de que dele poderá resultar o amadurecimento e empoderamento das partes, que poderá levar a uma solução. Enxerga-se o conflito como algo do cotidiano que pode levar ao crescimento, à reflexão e à mudança de conduta.

Pela via da mediação, a decisão não é imposta pelo mediador, porém este colaborará ao entendimento das partes, pelo menos que uma escute a outra, em ambiente de respeito e cooperação. Se o acordo não for alcançado, o diálogo ajudará o caminho futuro, além da conscientização sobre esse método disponível para resolução. Importa que as pessoas conheçam e se familiarizem com as vias autocompositivas, já que estão tão acostumadas a só perceberem o juiz e a sentença como solucionadores.

A mediação volta-se ao tratamento de conflitos que envolvam indivíduos com vínculo anterior e o mediador “auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos” (Brasil, 2015). A manutenção

do relacionamento entre as partes é objetivo da mediação, para que seja mantido o diálogo entre elas, e não apenas o acordo, como ocorre em relação à conciliação.

Por sua vez, o mediador, como auxiliar da Justiça, tem sua função regulada pelos arts. 165 a 175, do Código de Processo Civil, também devendo esclarecer as partes sobre os princípios diretores da mediação, o da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada. Tal como os conciliadores, os mediadores, também, serão previamente selecionados, capacitados e treinados consoante as normativas do CNJ, podendo, ainda, ser recrutados por concurso público de provas e títulos, e, se advogados, ficarão impedidos de exercer a advocacia nos juízos em que desempenhem suas funções.

3.1 AUDIÊNCIA DE AUTOCOMPOSIÇÃO DO ART. 334, DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL: HÁ TEMPO ADEQUADO PARA CONCILIAR?

O Código de Processo Civil, no art. 334, prevê que “se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência”.

O propósito desse dispositivo, como antes analisado, volta-se à tentativa de composição das partes acerca do objeto do conflito, quando já judicializado este, para que seja dispensada a resolução pelo julgamento por sentença. A finalidade confere significado à intenção do legislador, na medida em que por meio de inovação na fase inicial da demanda, os litigantes deparam-se com a realização obrigatória¹ de audiência prévia de conciliação ou mediação, a depender das características da lide e da existência, ou não, de relacionamento prévio entre as partes, para que possam, pelo acordo, abreviar o curso processual, comprometendo-se com a solução e cumprimento do que for entre elas ajustado.

Percebe-se, assim, que a obrigatoriedade da realização da sessão de conciliação e mediação, conduzida por terceiro facilitador, traz a oportunidade de convivência e amadurecimento, para que seja compreendida, aceita e assimilada, a fim de contribuir a uma mudança de mentalidade dos operadores do Direito e dos cidadãos, aproximando-os proveitosamente dos métodos autocompositivos (Luchiari, 2020).

Cumprе evidenciar que as pessoas se acostumaram em levar o conflito para decisão pelo Estado, a isso foram educadas e para romper com esse aprendizado, torna-se necessário que o próprio Estado-juiz se empenhe na orientação aos cidadãos quanto aos métodos

¹ Art. 334, parágrafos 4º e 8º, CPC.

consensuais de solução de conflitos, de modo a estimulá-los mediante práticas compositivas e adaptá-los a elas. É o que destaca Luchiari (2020, p. 503-516):

Desta forma, como a maioria das pessoas, exatamente devido à nossa cultura, voltada para o litígio, apenas vai conhecer os métodos consensuais de solução de conflitos pelas mãos do Estado, cabe a este prestar informações precisas sobre os métodos de solução de conflitos disponíveis (hoje, conciliação e mediação), permitindo que optem por se submeter a algum desses métodos, ou que, em litígios futuros, possam procurar por eles espontaneamente e, por meio de instituições privadas, mas tendo condições de avaliar o tipo de serviço prestado e a seriedade do trabalho oferecido por conciliadores e mediadores privados, controlando o mercado.

Nesse contexto, importa investigar se há tempo certo ou mais adequado a levar os litigantes à conciliação, se é propício quando já judicializada a demanda ou se é mais proveitosa a tentativa antes de o litígio tornar-se um processo. Nessa perspectiva, não pode ser desconsiderado que, mesmo após judicializada a demanda e transposta a fase inicial de tentativa prévia de conciliação ou mediação, as partes poderão voltar-se à nova oportunidade de consenso, tal como prevê o art. 139, inciso V, do Código de Processo Civil², de modo que a tentativa inicial frustrada de consenso poderá, posteriormente, quando amadurecida a lide, tornar-se exitosa.

Todavia, o que se põe a refletir é acerca do papel da conciliação em momento pré-processual, seu proveito, o interesse das partes por ela e os estímulos que poderão ser empreendidos para atraí-las a essa tentativa, considerando que quase sempre, na fase processual de conciliação prévia, o litígio não consegue ser finalizado, em um primeiro momento, mediante acordo³. Assim é que quando se fala em proveito, direciona-se a atenção, sobretudo, à efetividade e à brevidade de solução, o que poderá, se disseminado, provocar efeitos positivos à desjudicialização⁴.

Desse modo, o enfrentamento do litígio e seu tratamento, antes do ingresso no Poder Judiciário, sob a forma de processo, poderá despertar a convivência e o interesse dos cidadãos para essa via, trazendo-lhes mais vantagens do que aguardar a sentença, depois de todo percurso processual. Por outro lado, é certo que há demandas, que, por características próprias, precisam do deslinde por meio do processo e suas fases, podendo ser referidas as que

² “O juiz dirigirá o processo conforme as disposições deste Código, incumbindo-lhe: V- promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com auxílio de conciliadores e mediadores judiciais”.

³ E as causas podem ser diversas: omissão de informação quanto desinteresse na participação na audiência de conciliação ou mediação (descumprimento à regra do art. 334, parágrafo 5º); polo do litígio ocupado por pessoas jurídicas com comparecimento mediante prepostos sem conhecimento sobre a causa e sem empenho ao acordo; não realização de audiências marcadas em pauta do CEJUSC, pelo não comparecimento das partes; oferecimento de defesa nos autos processuais antes da data da audiência; formação dos advogados mais voltada ao litígio, destacando essas como as mais observadas no cotidiano forense.

⁴ Somente ir ao Judiciário o que não conseguir ser resolvido fora dele, o que perfaz a estrutura do Sistema Multiportas, e que não pode ter o significado restrito a reduzir a crise de litigiosidade no Poder Judiciário.

dependam da produção de provas, para solução, não podendo prescindir do processo convencional.

A ponderação acerca do alcance e do proveito da tentativa pré-processual de solução do litígio é canalizada por observações de condicionamento do ajuizamento à ocorrência prévia dela, colocando a não-realização como barreira para o ingresso em Juízo, para que fosse inserida como condição da ação⁵ relacionada ao interesse processual. Ou seja, até que sucedida a tentativa de conciliação, o cidadão não poderia intentar ação contra seu opositor.

Igualmente, merece ser pontuado que o êxito da tentativa de composição está estreitamente vinculado à escolha adequada do método autocompositivo para gerir o conflito e na condução do método escolhido pelo terceiro facilitador, com compromisso e conhecimento das técnicas, para, com isso, gerar o compromisso dos litigantes com o cumprimento dos termos do acordo que forem estabelecidos entre eles, evitando as execuções mediante medidas expropriatórias. Nesse passo, válido destacar que a opção inadequada pelo método consensual, além de não resolver o litígio, causará às partes insatisfação, perda de tempo, e, ainda, repercutir descrédito ao Poder Judiciário, se ocorrido quando estimulado por este ou quando já instaurado o processo (Silveira; Megna, 2017).

Extraí-se, portanto, a relevância da conciliação e da mediação como métodos apropriados e que poderão anteceder o ingresso judicial, como forma de abreviar o tempo de solução dos litígios, proporcionando satisfação e alívio aos litigantes, por administrarem a contenda e eles mesmos resolverem satisfatoriamente. A postura colaborativa dos litigantes que aceitarem o tratamento do conflito antes do processo, seguramente, pode repercutir na otimização do tempo levado a esse enfrentamento, além da redução de custos e do desgaste emocional. Com efeito, “a excessiva dilação temporal das controvérsias judiciais *vulnera ex radice* o direito a um processo sem atrasos injustificados, acabando por ocasionar uma série gravíssima de inconvenientes para todos os integrantes do processo” (Tucci, 1997, p. 110).

O tempo impacta a solução dos conflitos, podendo, a depender da situação, se não estancada inicialmente pela concessão de tutela de urgência, causar prejuízo a seus atores. Daí, a reflexão sobre o proveito do estímulo da resolução pela conciliação ou mediação, a depender da natureza do conflito, para celeridade e efetividade.

4 DEMANDAS DE CONSUMO: POSSIBILIDADE DE RESOLUÇÃO PRÉ-PROCESSUAL

Demandas de consumo decorrem das transações entre pessoas físicas e jurídicas, adquirentes e fornecedoras de bens e produtos e prestadoras de serviços, e são reguladas pelo

⁵ Na perspectiva de ser submetida à regra do art. 485, inciso VI, do CPC.

Código de Defesa do Consumidor, Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, responsável pela proteção ao consumidor, por meio de normas públicas e de interesse social. No contexto legal, conceitua-se⁶:

Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Produto é qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial.

Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito, securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista (Brasil, 1990).

Cotidianamente, as pessoas se envolvem em transações comerciais, para aquisição de bens e contratação de serviços, que, por vezes, não apresentam o desempenho contratado e esperado, disso nascendo a necessidade de se valer de contato pessoal para solução do impasse, por vezes, até mesmo mediante acesso ao “Serviço de Atendimento ao Cliente”, SAC, quando viabilizado pela empresa, fornecedor/prestador, ou ainda, pela tentativa de resolução judicial, com o ingresso de demanda específica para essa finalidade, a de satisfazer o que fora contratado. Nesse campo, importa ser mencionado que o comércio eletrônico intensificou as relações comerciais, avançando na possibilidade de aquisição de produto, diretamente pela “tela”, onde quer que a pessoa esteja, modernizando as relações e aproximando comprador e vendedor.

Nessa linha de pensamento, facilitado o acesso a bens e serviços, inclusive com entrega rastreável, permitindo ao consumidor saber quando receberá o produto em seu domicílio, também, deve ser otimizada a forma de comunicação, em caso de reclamação. Não se pode compreender que a facilidade e a rapidez em contratar e adquirir possam ser transformadas em algo penoso e demorado, em caso de reclamação sobre esse produto, seja sobre a entrega, seja sobre o produto em si, algum defeito ou insatisfação com publicidade e a oferta, que não se consumou quando o recebeu.

Percebe-se, assim, que a facilitação para reclamação sobre o produto ou serviço poderá ser implementada, parecendo serem as tentativas extrajudiciais ou pré-processuais viáveis a esse fim, encaixando-se nelas as demandas de consumo, considerando que existe a plataforma implantada pelo Governo Federal, *Consumidor.gov.br*, em experiência exitosa. E, ainda, dentro da perspectiva do acesso ao Poder Judiciário, sob a forma de demanda judicializada,

⁶ Arts. 2º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor.

com o que se acostumaram os cidadãos, deve ser refletido quanto ao papel de condução que lhe cabe, para apresentar e instruir as pessoas para a implantação e funcionamento do acesso extraprocessual à justiça, para encontrar a solução, notadamente, no caso das demandas de consumos, pontuais por excelência que não se protraem no tempo.

5 CEJUSC PRÉ-PROCESSUAL: COMPOSIÇÃO, OBJETIVO E UTILIZAÇÃO

A Resolução n.º 125, de 29 de novembro de 2010, editada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2010), com suas alterações posteriores, Emendas n.º 01/2013 e n.º 02/2016, Resoluções n.ºs 70/2009, 290/2019, 326/2020, 390/2021 e 672/2026, instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, inclusive com foco na abordagem extrajudicial e pré-processual de litígios, para tentativa de solução entre as partes: o CEJUSC pré-processual⁷.

A possibilidade aberta para resolução extrajudicial de conflitos, aderida pelo Poder Judiciário (Pinho, 2021)⁸, por ato normativo do Conselho Nacional de Justiça, serve para contribuir para o adequado tratamento do conflito e seu direcionamento à porta mais indicada para sua solução⁹, contribuindo reflexamente à desjudicialização e à efetivação tempestiva do direito dos cidadãos¹⁰, harmonizando-os em seus conflitos, dispensando a sentença, em que pese a resistência aos métodos consensuais e, pode-se até dizer, a falta de ânimo ao enfrentamento pela negociação direta ou conciliação. Presente ainda hoje, mesmo com toda dinâmica e todas as possibilidades abertas para as relações de consumo, essa resistência à conversa e ao debate sobre os fatos e direito em conflito, preferindo-se o curso processual, para obtenção da sentença, apontando-se vencedor e vencido.

⁷ Art. 8º Os tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Centros ou Cejuscs), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão.

Parágrafo 1º As sessões de conciliação e mediação pré-processuais deverão ser realizadas nos Centros, podendo as sessões e audiências de conciliação e mediação judiciais, excepcionalmente, serem realizadas nos próprios juízos, juizados ou varas designadas, desde que o sejam por conciliadores e mediadores cadastrados pelo Tribunal (inciso VII do art. 7º) e supervisionados pelo juiz coordenador do Centro (art. 9º).

⁸ Dentro da perspectiva de resolução *on line* de litígios antes do processo judicial, pertence ao Poder Judiciário para que incremente o papel de principal incentivador da política nacional de solução adequada de conflitos, bem como toma para si a função de gestor do Sistema Multiportas no direito brasileiro, desde o advento do Código de Processo Civil de 2015, reforçando a Resolução n.º 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça. (PINHO, Humberto Dalla Bernardina de Pinho. Mediação online em tempos de virtualização forçada das ferramentas de resolução de conflitos: algumas considerações sobre a experiência brasileira. Tecnologia e justiça multiportas. Abhner Youssif Mota Arabi [et al], coordenador por Luiz Fux, Henrique Ávila e Trícia Navarro Xavier Cabral, Indaiatuba, SP, Editora Foco, 2021, pp. 451-452).

⁹ Base do Sistema Multiportas, pelo qual é encarado, a depender das circunstâncias do conflito, qual a melhor maneira de ser tratado e resolvido, nem sempre se colocando a sentença como única solucionadora.

¹⁰ A exemplo das demandas que dispensem a produção de provas, como pode ocorrer com as reclamações sobre bens e serviços, com embasamento no Código de Defesa do Consumidor, bem como demandas envolvendo relações interpessoais.

Nesse ponto, enfatizam Cabral e Santiago: “Isso porque ainda está muito enraizada na mentalidade da sociedade e dos sujeitos processuais a chamada “cultura da sentença”, expressão cunhada por Watanabe (2005), para se referir à prevalência da solução contenciosa e adjudicada na solução de conflitos de interesses”. Assim, na tentativa de modificação da “cultura da sentença” e do protagonismo da decisão judicial como solução da lide, está previsto o CEJUSC pré-processual, para receber as reclamações dos cidadãos sobre produtos e serviços, desconexos com o ajustado contratualmente, a fim de viabilizar o contato direto entre as partes, pessoas físicas e/ou jurídicas, para tentativa de solução.

O CEJUSC pré-processual é organizado pelos tribunais de justiça, e composto por servidores, para área administrativa, e por conciliadores e mediadores, que poderão inclusive ser selecionados por concurso público, ou poderão aderir ao trabalho voluntário¹¹, e, quando desempenhado por advogado, este não poderá exercer as funções perante o juízo de atuação¹². O principal desafio para os conciliadores e mediadores é a aproximação das partes, sobretudo, para que conversem a respeito do litígio, e, com isso, possam conhecer essa possibilidade de solução por elas mesmas, até mesmo para uma perspectiva futura. Esse é o passo importante que pretende dar a estruturação da política pública da consensualidade pelo Conselho Nacional de Justiça, revelando-se, nesse aspecto, o CEJUSC pré-processual como engrenagem valiosa nesse sistema, por propiciar o direcionamento pelo Judiciário das partes e do litígio para tentativa de resolução sem processo, ampliando o acesso à justiça¹³.

As etapas realizadas no CEJUSC pré-processual são as seguintes: comparecimento do interessado, atermção por conciliadores, com a narrativa dos fatos e documentação; marcação da audiência, com a expedição de carta-convite pelos Correios, com o prazo de 25 (vinte e cinco) dias úteis; informação ao autor sobre a designação da audiência, a data, o *link*, colocando à disposição dele¹⁴ a sala passiva, conforme identificado em visita ao CEJUSC pré-processual, instalado na Zona Norte de Natal, abrangendo as demandas de consumo. Em caso de acordo entre as partes, o termo correspondente será homologado pelo magistrado coordenador do Centro. Se não realizado o acordo, a reclamação inicial será processada perante a distribuição da ação pelo sistema do PJe, a um dos Juizados Especiais Cíveis da Comarca de Natal.

O funcionamento do CEJUSC pré-processual, para possibilitar a integração dos interessados e possibilitar amplo acesso, deverá considerar as dificuldades que podem ser enfrentadas por consumidores, pessoas naturais, sem acesso aos meios tecnológicos ou sem

¹¹ Art. 169, parágrafo 1º, do CPC e art. 7º, parágrafo 5º, da Resolução n.º 125/2010.

¹² Art. 167, parágrafo 5º, do CPC.

¹³ À “ordem jurídica justa”, na expressão do Professor Kazuo Watanabe.

¹⁴ Considerando-se que alguns podem não ter acesso à internet ou ter dificuldade de acesso e de compreensão das etapas *on-line*, para tentativa de conciliação.

aprendizado e habilidade para manejo eficaz para a comunicação com seu adversário, fazendo-se necessário o acompanhamento de todas as etapas pelo servidor do Centro e pelo terceiro facilitador no curso da sessão. Disso pode ser refletido, também, quanto à possibilidade da troca de mensagens assíncronas entre as partes, podendo o CEJUSC, no âmbito pré-processual, possibilitar o contato e a negociação direta entre elas, inclusive com a criação e implementação de plataforma digital, para o contato direto entre o cidadão e a pessoa jurídica, previamente cadastrada.

5.1 CEJUSC PRÉ-PROCESSUAL: AVANÇO E POSSIBILIDADES A PARTIR DA RESOLUÇÃO N.º 358/2020

Como já citado, a conciliação pré-processual pode revelar-se atalho viável para a solução mais rápida do conflito, evitando a judicialização, poupando tempo das partes, e evitando nova tentativa de conciliação, no início da lide judicializada, inclusive com a perspectiva de menos custos, ausentes custas processuais, honorários advocatícios e sucumbência, o que pode ser um atrativo para as pessoas jurídicas, se estimuladas ao conhecimento dessa via e à participação nela.

A Resolução n.º 358, de 2 de dezembro de 2020, do Conselho Nacional de Justiça, regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação, impulsionando os tribunais de justiça à implementação desses mecanismos tecnológicos para que os cidadãos, a partir deles, possam resolver suas contendas de forma rápida, satisfatória e com segurança jurídica¹⁵. No Poder Judiciário, já existem exemplos da tentativa de facilitação ao consenso antes da judicialização do litígio, como Tribunal de Justiça de Rondônia¹⁶, do Rio de Janeiro¹⁷ e do Distrito Federal e dos Territórios¹⁸, no sentido de resolver, pelo Judiciário, sem a sentença.

Assim é que, para a finalidade de, primeiramente, despertar o cidadão e acostumá-lo à ideia de que a solução do conflito poderá vir antes do processo, até mesmo dispensando este, e dentro da normativa do Conselho Nacional de Justiça, pode-se pensar na criação de

¹⁵ Art. 1º Os tribunais deverão, no prazo de até 18 (dezoito) meses a contar da entrada em vigor desta Resolução, disponibilizar sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação (SIREC).

¹⁶ Plataforma “Quero Conciliar”, por meio de formulário eletrônico ou contato via WhatsApp, a parte interessada pode encaminhar a demanda por formulário eletrônico ou canais de voz.

¹⁷ Canal virtual facilitador da conciliação através de e-mail, para solução acessível e rápida para as reclamações decorrentes de relações de consumo. O serviço disponibiliza o acesso por e-mail de diversas empresas já cadastradas e, caso o consumidor pretenda estabelecer contato para solução pré-processual com empresa que não seja localizada entre as já cadastradas, poderá registrar sua reclamação para os endereços do TJ disponibilizados para esse fim, no sítio institucional.

¹⁸ Plataforma “Canal Conciliar” como um serviço que permite o agendamento de conciliação para solucionar conflitos judiciais, durante o ano todo, no âmbito pré-processual ou processual, em um dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania.

plataforma digital, em formato amigável e intuitivo, de modo a facilitar a comunicação entre as partes, inicialmente, focando os conflitos decorrentes das relações de consumo.

Desse modo, para cumprimento da finalidade posta na Resolução do CNJ, as partes precisam ser esclarecidas dessa possibilidade de resolução de suas contendas, de modo menos burocrático, mais colaborativo e econômico, e com menor gasto de tempo. Além disso, as pessoas jurídicas, aderindo à abordagem pré-processual, poderão contribuir para elas próprias, no tocante à promoção de imagem positiva perante o público consumidor, como empresa que valoriza o cidadão por propiciar solução mais célere de sua reclamação, sem o percurso de uma ação judicial.

A adoção dessa postura favorecerá a lógica de que se é fácil adquirir, sobretudo, pela diversidade de ofertas em comércio eletrônico, também, cabe ser facilitada a resolução de eventual insatisfação ou reclamação. É preciso, portanto, criatividade e disposição para investir treinamento, capacitação e divulgação na via pré-processual de resolução de conflitos, uma porta aberta para a satisfação de interesses de ambos os lados da contenda.

Nesse desiderato, a plataforma será disciplinada por portaria elaborada pelo Presidente do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC, com a descrição de todas as etapas do procedimento para acesso ao CEJUSC pré-processual e à forma remota de resolução dos conflitos relacionados às demandas de consumo, em etapas que dependerão da iniciativa do consumidor insatisfeito, para preenchimento e encaminhamento à pessoa jurídica: I) explicação inicial de como funciona a plataforma e a que ela se destina; II) dados do consumidor e da empresa; III) espaço para breve descrição do fato e exposição do motivo da reclamação; IV) espaço para anexação de documentos relacionados à reclamação; V) descrição de proposta de resolução do conflito; VI) comando para envio da proposta à empresa cadastrada através do CEJUSC

O consumidor, que não dispuser de acesso digital ou não se sentir a isso habilitado, poderá dirigir-se à unidade do CEJUSC pré-processual, para relato do seu caso ao responsável pela recepção das reclamações e, a partir disso, inicia-se a tentativa de solução extrajudicial mediante contato direto com o produtor/fornecedor, viabilizada pelo servidor. Em caso de ausência de cadastro prévio da empresa, ou seja, se a empresa não for localizada entre as cadastradas, ao CEJUSC pré-processual caberá a comunicação à pessoa jurídica.

Em caso de obtenção de acordo pela aceitação da proposta do consumidor ou adesão deste à contraproposta da empresa, o termo será registrado como acordo, com o ciente eletrônico das partes, para posterior homologação pelo juiz designado como Coordenador do Centro e subsequente cumprimento.

Desse modo, a instituição dessa plataforma, além de significar o estímulo pelo próprio Poder Judiciário às partes para solução mais breve do litígio por elas mesmas, sem a necessidade da sentença, serve, igualmente, para coleta e gerenciamento de dados referentes

à quantidade de acesso à Justiça, pelo âmbito pré-processual, contabilizando a quantidade de reclamações por cada empresa demandada; os tipos de conflitos expostos nas reclamações, identificando os mais frequentes; o tempo e a presteza da empresa na resposta ao consumidor; o quantitativo de casos resolvidos com a celebração de acordo; quantitativo de conflitos que não foram resolvidos após contato pré-processual; entre outros dados que possam ser apurados e avaliados como úteis para compreensão da litigiosidade e possível resistência à solução na fase pré-processual, a fim de que, se possível, possam ser tratadas na via institucional.

Aproveita-se, também, para enfatizar os benefícios sociais, sobretudo, no que se relaciona à apresentação aos cidadãos de caminho possível e viável, para que seja preferida a resolução dos conflitos, sem processo, implicando, a partir disso, a evolução da conscientização dos cidadãos quanto à potencialidade de solucionar o conflito decorrente da relação de consumo, de forma objetiva, célere e segura, considerando-se sobretudo a satisfação do consumidor.

6 CONCLUSÃO

Observa-se que a conciliação e a mediação vêm ocupando espaço no território jurídico, desde a imposição obrigatória da realização de audiência na fase inicial do processo judicializado¹⁹, para essa finalidade, concretizando a política judiciária de resolução autocompositiva de conflitos, inaugurada pela Resolução n.º 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça. O propósito de empoderamento das partes pela apresentação dessa via de acesso à justiça é um dos objetivos da citada Resolução, que, entre suas previsões, estabeleceu o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), para que o litígio seja tratado por conciliadores e mediadores capacitados e treinados para auxiliarem os cidadãos no enfrentamento de suas questões conflituosas.

Nesse aspecto, apresenta-se o CEJUSC pré-processual como importante estrutura para facilitar a resolução de conflitos antes da instauração da demanda judicial, possibilitando efetividade, diante do menor tempo para solução e pelo compromisso das partes com o cumprimento do que for ajustado entre elas.

No mesmo sentido, revela-se igualmente relevante o CEJUSC processual nas relações de consumo, especialmente diante da elevada incidência de controvérsias oriundas da aquisição de produtos e da contratação de serviços. Uma vez judicializada a demanda, a atuação do Centro permite reaproximar consumidor e fornecedor em ambiente técnico e cooperativo, favorecendo soluções céleres, econômicas e adequadas à natureza dessas lides,

¹⁹ Art. 334, do CPC/2015.

muitas vezes marcadas por questões objetivas e passíveis de composição. Desse modo, tanto na esfera pré-processual quanto na processual, o CEJUSC consolida-se como instrumento apto a ampliar o acesso à justiça, reduzir a litigiosidade e promover respostas mais satisfatórias aos conflitos consumeristas.

Portanto, almeja-se com este trabalho chamar à reflexão e ao compromisso, notadamente dos envolvidos diretamente com o processo convencional, juízes, advogados, membros do Ministério Público e defensores públicos, quanto ao significado da tentativa pré-processual de resolução de litígios, não apenas com a finalidade de evitar a judicialização, mas, principalmente, para direcionar os cidadãos ao conhecimento de que a solução judicial não é a única nem a mais benéfica, e que a resolução poderá advir de outras vias, cabendo a tentativa, senão para o desembaraço daquela relação pontual, mas para amadurecimento de comportamento e perspectiva, o que implicará bons frutos para tentativas posteriores.

REFERÊNCIAS

BRASIL. [Constituição (1824)]. **Constituição Política do Império do Brasil de 1824**. Rio de Janeiro, 1824. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil03/constituicao/constituicao24.htm>. Acesso em: 17 jan. 2026.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 03 jan. 2026.

BRASIL. **Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 5 mar. 2024.

BRASIL. **Lei n.º 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 5 mar. 2024.

BRASIL. **Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 5 mar. 2024.

BRITO, Fernando Américo da Silva; ARAÚJO, Humberto Xavier de. Tecnologias utilizadas na mediação e conciliação judicial: CNJ, TJTO e mediação online (MOL). **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 11, n. 1, p. 2815-2827, 2025. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/17967>. Acesso em: 7 jun. 2026.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier; SANTIAGO, Hiasmine. Resolução n.º 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça: avanços e perspectivas. **Revista CNJ**, Brasília, DF, v. 4, n. 2, p. 199-211, jul./dez. 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/ojs/revista-cnj/article/view/180>. Acesso em: 5 ago. 2026.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução n.º 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 5 mar. 2024.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Cultura da pacificação e métodos consensuais. In: YARSHELL, Flávio Luiz; MORAES, Maurício Zanoide de (coord.). **Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover**. São Paulo: DPJ, 2005.

LUCHIARI, Valéria Ferioli Lagrasta. Desafios do artigo 334 do CPC/2015. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 45, n. 303, p. 503-516, maio 2020.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito**. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MOREIRA, Sandra Mara Vale. **Mediação e democracia**: uma abordagem contemporânea da resolução de conflitos. 2007. Dissertação (Mestrado em Direito Constitucional) – Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2007.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. Mediação online em tempos de virtualização forçada das ferramentas de resolução de conflitos: algumas considerações sobre a experiência brasileira. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (coord.). **Tecnologia e justiça multiportas**. Indaiatuba, SP: Editora Foco, 2021. p. 451-452.

PLATÃO. **República**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2003. p. 476-480a.

RICHA, Morgana de Almeida. Justiça multiportas e transformação da cultura da litigiosidade: a política de autocomposição no judiciário trabalhista. **Revista do Tribunal Superior do Trabalho**, Porto Alegre, v. 91, n. 3, p. 211-226, jul./set. 2025. Disponível em: <https://revista.tst.jus.br/rtst/article/view/193>. Acesso em: 5 ago. 2026.

SAID FILHO, Fernando Fortes. A crise do Poder Judiciário: os mecanismos alternativos de solução de conflitos como condição de possibilidade para a garantia do acesso à justiça. **Revista da AJURIS**, Porto Alegre, v. 44, n. 142, p. 175-200, jun. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufs.br/dike/article/view/7622>. Acesso em: 5 ago. 2026.

SALES, Lilia Maia de Moraes; RABELO, Cilana de Moraes Soares. Meios consensuais de solução de conflitos: instrumentos de democracia. **Revista de Informação Legislativa**, Brasília, DF, v. 46, n. 182, p. 75-88, abr./jun. 2009.

SCHWANTES, Helena; SPENGLER, Fabiana Marion. Limites e possibilidades da mediação de conflitos on-line no Brasil. **Revista da AGU**, [S. l.], v. 23, n. 02, 2024. Disponível em: <https://revistaagu.agu.gov.br/index.php/AGU/article/view/3460>. Acesso em: 7 jun. 2026.

SILVEIRA, Bruna Braga da; MEGNA, Bruno Lopes. Autocomposição: causas de descumprimento e execução – um panorama sobre meios alternativos de solução de conflitos e o

processo de execução no novo CPC. **Revista de Processo**, São Paulo, v. 42, n. 264, p. 473-495, fev. 2017.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed. rev., atual. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018.

TUCCI, José Rogério Cruz e. **Tempo e processo**: uma análise empírica das repercussões do tempo na fenomenologia processual (civil e penal). São Paulo: Revista dos Tribunais, 1997.

WATANABE, Kazuo. Cultura da sentença e cultura da pacificação. In: YARSHELL, Flávio Luiz; MORAES, Maurício Zanoide de (coord.). **Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover**. São Paulo: DPJ, 2005.

Artigo recebido em: 22/04/2026.

Aprovado em: 08/06/2026.