

MEDIAÇÃO: UM INSTRUMENTO PARA A SOLUÇÃO DO SUPERENDIVIDAMENTO

Henrique Sabino de Oliveira¹

RESUMO

A preocupação básica deste estudo consiste na reflexão acerca do fenômeno do superendividamento na sociedade consumerista brasileira, assim como demonstrar sua origem, suas espécies e quais são as possíveis soluções diante do caso concreto. Para isso, este estudo se estrutura por intermédio de uma análise bibliográfica e questiona o aparato legal do consumidor, diante das incontáveis propostas para o consumismo desregrado, dando ênfase à possibilidade de reforma do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90).

PALAVRAS-CHAVE: SUPERENDIVIDAMENTO. CONSUMIDOR. SOCIEDADE MODERNA. MEDIAÇÃO.

INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como tema o fenômeno do superendividamento na sociedade consumerista brasileira, sendo ele decorrente das facilidades de empréstimo, das compras parceladas, da propaganda enganosa e abusiva, da falta de informação e do crédito facilitado para a aquisição de produtos e serviços em quantidade muito superior às efetivas condições econômicas dos consumidores.

¹ Graduado em Direito pela Universidade Federal de Juiz de Fora e Pós-Graduado em Direito do Consumidor pela Universidade Cândido Mendes. Juiz Leigo junto ao Juizado Especial Cível da comarca de Juiz de Fora – MG - hsabino88@yahoo.com.br

Nessa perspectiva, algumas questões nortearão este trabalho: quais modificações legislativas podem ser feitas no sentido de reduzir os efeitos do superendividamento na sociedade contemporânea? O que pode ser feito para minorar as causas que ensejam o superendividamento? Diante desse fenômeno, como o consumidor superendividado pode renegociar ou, até mesmo, quitar as suas dívidas? Como a mediação pode colaborar em tais casos?

Para tanto, torna-se necessária uma leitura aprofundada acerca da visão doutrinária e um estudo crítico da legislação pátria referente ao tema abordado.

1 MARCO TEÓRICO E ESTRATÉGIA METODOLÓGICA

O superendividamento pode ser definido como a contração de dívidas, por parte do particular, em um montante superior àquele que ele pode quitar, o que compromete a sua renda e, conseqüentemente, o seu mínimo existencial.

Conforme ensina Leitão Marques (2000, p. 2), o superendividamento é identificado no estado em que o consumidor se vê:

[...] impossibilitado, de uma forma durável ou estrutural, de pagar o conjunto de suas dívidas, ou mesmo quando existe uma ameaça séria de que não possa fazer no momento em que elas tornarem exigíveis.

O consumidor superendividado encontra-se num estágio ameaçado pelo acúmulo de dívidas, comprometendo o custeio de suas necessidades básicas e de sua dignidade como pessoa humana, fato este que enseja interesse e proteção jurídicos. Neste sentido lecionam Lima e Bertoncello. (2010, p. 26 e 27):

No plano jurídico, o endividamento é constituído pelo conjunto do passivo, ou seja, o saldo devedor de uma família com origem apenas em uma dívida ou mais de uma dívida simultaneamente, denominando-se, neste último caso, de multiendividamento. O endividamento não é um problema em si mesmo, quando ocorre num ambiente favorável de crescimento econômico, queda de juros, e, sobretudo se não atingir camadas sócias com rendimentos próximos do limiar da pobreza.

A doutrina brasileira apresenta um conceito substancial sobre o fenômeno do superendividamento (MARQUES, 2006, p. 14):

Podemos definir este fenômeno como a impossibilidade global do devedor - pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, de pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo (excluídas as dívidas com o Fisco, oriundas de delitos e de alimentos).

Segundo Fernando Rodrigues Martins (2010), o superendividamento possui diferenças substanciais se comparado com a noção de endividamento. Este traduz basicamente o estado daquele indivíduo que contraiu dívidas. É uma noção, inclusive, necessária à circulação de riquezas do mercado. Já de acordo com aquele, há o forte risco de ocorrência da insolvabilidade em massa, notadamente em classes economicamente mais fragilizadas da sociedade. Nesse contexto, vale destacar que um dos objetivos finais do Estado Democrático Brasileiro é a erradicação da pobreza, nos termos do artigo 3º, inciso III da Constituição Federal.

Não há dúvidas, portanto, de que o superendividamento é um problema social e global. No mundo capitalista, percebe-se a expansão do crédito, que busca atingir não somente as classes mais favorecidas, como também as classes mais pobres e, conseqüentemente, menos educadas e informadas a respeito do consumo de forma consciente.

O crédito, como elemento essencial para a aquisição de produtos e serviços, e como meio de o cidadão se inserir na cultura de consumo, encontra, de um lado, o fornecedor, detentor de um forte poderio econômico e com recursos publicitários agressivos e formadores de hábitos e opiniões e, do outro, o consumidor, vulnerável e ávido por aumentar o seu bem-estar.

Esse consumidor, iludido com a possibilidade de postergar o pagamento para momento futuro e fracionado, precipita-se ao consumo desnecessário e, geralmente, incompatível com a sua capacidade econômica de absorvê-lo.

Dessa forma, o marco teórico a ser seguido será o posicionamento harmonicamente construído pelos autores acima mencionados.

Nesse contexto, o objetivo primordial deste estudo é, pois, investigar formas para reduzir a ocorrência do fenômeno do superendividamento na sociedade moderna brasileira, com a modificação da legislação consumerista, bem como perquirir meios de renegociação das dívidas do consumidor superendividado.

Para alcançar os objetivos propostos, utilizou-se como recurso metodológico a pesquisa bibliográfica, realizada a partir da análise pormenorizada de materiais já publicados na literatura e artigos científicos divulgados no meio eletrônico.

2 O SUPERENDIVIDAMENTO E SUAS CARACTERÍSTICAS

Não existe pesquisa em âmbito nacional que trace um perfil sobre o consumidor superendividado, conforme considera Schneider dos Santos (2008). Saliencia a pesquisadora que não restam dúvidas que o fenômeno atinge tanto as classes desfavorecidas quanto as classes privilegiadas.

Para efeitos dessa divisão, Schneider dos Santos (2008) classifica os privilegiados como aqueles pertencentes à classe média ou alta e que possuem, diante da posição social e do poder aquisitivo, maior alcance a créditos e bens. Em contrapartida, os desfavorecidos são aqueles que se encaixam no conceito de hipossuficientes ou hipervulneráveis, trazido pelo artigo 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), uma vez que são os pobres ou que vivem no limiar da pobreza, com pouca cultura e discernimento.

Apesar da diferenciação entre as espécies de consumidores, tendo como elemento caracterizador a classe social (classe menos favorecida e classe mais favorecida), ambos são tidos como vulneráveis pelo CDC, que adotou a vulnerabilidade a partir dos aspectos jurídico, econômico ou técnico. Helege Bolson (2007, p. 166) defende a existência também dos hipervulneráveis, conforme a lição abaixo:

Sob um viés sociológico, não é equívoco dizer que a sociedade de consumo no Brasil é composta pelos vulneráveis e pelos hipervulneráveis. Vulneráveis são todos os consumidores que de uma forma ou de outra vivem o Estado de sociedade da abundância naturalmente, seja pela condição jurídica advinda da lei e pela própria condição econômico-social, média ou alta. E os hipervulneráveis? Esses são os que ascenderam ao mercado de consumo recentemente, como os da classe C, D, E. (...)

No Brasil, o superendividamento é evidenciado através dos inúmeros casos levados ao conhecimento do Poder Judiciário, sobretudo em ações revisionais. Acredita-se que o superendividamento é um fenômeno presente em todas as classes, como no caso da recente crise dos países da zona do Euro, que comprometeram mais de cem por cento de seu PIB em dívidas representadas por emissão de títulos públicos, com maior destaque para a dívida da Grécia.

O consumo é um aspecto indispensável para a vida cotidiana de qualquer sociedade moderna. Infelizmente, é comum que ele seja exercido de forma irresponsável, uma vez que os consumidores, muitas vezes, não são bem educados e informados para as práticas comerciais. As pessoas são bombardeadas cada vez mais pela massiva publicidade para adquirir produtos e serviços, muitos dos quais se apresentam como supérfluos.

Marques e Cavallazzi (2006, p. 14) explicam que, por superendividamento, compreende-se a “impossibilidade global do devedor - pessoa física, consumidor, leigo e de boa-fé, de pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo”.

E por que o consumidor superendividado merece proteção? Por várias razões; dentre elas, destaca-se que a Constituição Federal proclama a garantia e a preservação da dignidade da pessoa humana, que, numa situação de dificuldades econômicas, fica exposta a toda diversidade de humilhações, discriminações e exclusões.

Além disso, todo cidadão merece uma chance de resgatar a sua capacidade econômica para se inserir novamente no mercado de consumo, participando

efetivamente da vida social e comunitária, dotando o convívio familiar de conforto e integração.

O superendividamento configura-se como um grave problema social que necessita, para a sua clara compreensão e o seu enfrentamento, do estudo conjunto de diversas disciplinas, como o Direito, a Psicologia, o Serviço Social, a Educação e a Economia.

Nas situações de superendividamento, defende-se a proteção do consumidor se estiver presente o elemento boa-fé do consumidor e o dever do fornecedor de não atuar abusivamente, se aproveitando do momento de vulnerabilidade flagrante do endividado.

No ordenamento jurídico brasileiro, não há norma explícita protegendo o consumidor superendividado. Todavia, o princípio da proteção do consumidor, previsto como direito fundamental na Constituição Federal, somado às normas protetivas inseridas no CDC, instrumentalizam a tutela protetiva do consumidor na hipótese de superendividamento.

Alguns doutrinadores da seara jurídica elencam pressupostos que devem estar presentes para a configuração deste fenômeno. Sobre o tema, Fernando Rodrigues Martins (2010) afirma que o superendividado deve ser pessoa física - as pessoas jurídicas podem ser beneficiadas com o instituto da recuperação judicial, o que não é compatível com as pessoas físicas. Para que se possa falar em superendividamento, o autor em questão narra que as dívidas devem ter origem em contratos ou na lei, sendo excluídas as dívidas provenientes de pensões alimentícias, débitos fiscais, multas penais e reparações pecuniárias. Também aborda sobre a impossibilidade de adimplemento pelo consumidor-devedor, sem prejuízo ao seu mínimo existencial. Segundo o jurista, entende-se que o pagamento de dívidas em valor superior a 30% da renda líquida mensal do consumidor com produtos e serviços supérfluos compromete o seu mínimo vital para uma vida digna. Por fim, menciona a boa-fé intrínseca ao consumidor.

A doutrina classifica o superendividamento em ativo e passivo. O ativo ocorre quando o consumidor agiu de forma voluntária para tanto. Ele se subdivide em consciente e inconsciente. Aquele ocorre quando há abusos intencionais por parte do consumidor, enquanto este evidencia-se quando o consumidor é iludido pelas técnicas de marketing, ensejando contratações compulsivas. Por sua vez, o superendividamento passivo é visualizado quando o consumidor não agiu com vistas a se tornar inadimplente. O acúmulo de débitos ocorre de forma inesperada, o que o onera excessivamente, como nos casos de morte, desemprego, doença.

Nesse sentido, o jurista Fernando Rodrigues Martins, no Jornal Carta Forense (2010), ainda acrescenta:

O acúmulo de débitos decorre passivamente em virtude de fatos inesperados que oneram excessivamente a situação econômica do devedor, observado certo acidente da vida (desemprego, morte, divórcio, doença, etc.). Ainda pode ocorrer ativamente em face de abusos intencionais do consumidor (conscientemente) ou porque iludido pelo sistema de marketing que o leva a contratar de forma reiterada (inconscientemente).

Diante deste cenário, qual seria, então, uma forma de prevenir esse superendividamento?

Quanto às diretrizes jurídicas, uma reformulação do Código de Defesa do Consumidor se faz necessária de forma a inserir cláusulas em alguns sentidos, a começar pela obrigação assumida pelo consumidor deve conter informações fundamentais, claras e objetivas, como por exemplo, o montante total do crédito, a taxa periódica dos encargos, a duração da operação financeira e a periodicidade das mensalidades.

Além disso, as ofertas ao consumidor devem ser feitas obrigatoriamente por escrito, com minucioso detalhamento quanto ao objeto e a modalidade contratual.

Quando concretizado um empréstimo, deve haver um detalhamento a respeito das condições e valores do negócio a ser realizado, demonstrando ao consumidor as vantagens e desvantagens das prestações assumidas.

Também é necessário que ocorra um esclarecimento acerca da possibilidade de exercício do direito de arrependimento após a celebração da contratação de crédito.

É preciso estabelecer imposições de vedações às práticas e às cláusulas abusivas, com consequentes sanções administrativas e judiciais aos infratores.

Ademais, o consentimento esclarecido e espontâneo por parte do consumidor, se faz necessário, de forma a evitar assédios e pressões decorrentes de utilização de meio eletrônico ou telefone.

Por fim, vale ressaltar que o estabelecimento de um teto máximo de endividamento sobre a renda pessoal do consumidor, que poderia ser estipulado em percentuais sobre o rendimento líquido auferido mensalmente em âmbito familiar.

A segunda estratégia para minorar as causas e os efeitos do superendividamento consiste na renegociação judicial dos débitos do superendividado.

O dever de renegociação surge como um instrumento de equilíbrio contratual decorrente dos princípios da boa-fé, da equidade e da justiça contratual. O reconhecimento do dever de renegociar deve atuar como um instrumento de equilíbrio contratual, de modo a oferecer elementos para a análise da conduta de cooperação tanto do credor como do devedor para a quitação da dívida.

Sobre a boa-fé objetiva, Braga Netto (2011, p. 60) explica que:

Da boa-fé objetiva surge o dever de cooperação. Em que consiste? No dever, imposto ao fornecedor de serviços, de cooperar para o bom termo da relação obrigacional, evitando práticas que importem abusos ou lesões a direitos ou às legítimas expectativas do consumidor.

Continuando, Braga Netto (2011, p. 70) pondera, sobre o equilíbrio contratual, que “o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, e sua consequente proteção, não pode, naturalmente, implicar em tratamento hostil ao fornecedor. O essencial é o correto equilíbrio da balança”.

A ideia da renegociação tem como base a instrumentalização do Judiciário, notadamente com o novo Código de Processo Civil (lei 13.105/2015), no qual são fomentadas os tipos de soluções extrajudiciais dos conflitos. Assim, o objetivo é a busca de meios para repactuar os débitos, como, por exemplo, a mediação, a arbitragem e a conciliação.

3 REPENSANDO AS SOLUÇÕES DE CONFLITO: UM NOVO OLHAR POR MEIO DA MEDIAÇÃO

Também é possível que sejam considerados outros meios para a solução da questão em análise. Uma das formas que se pretende para resolver o problema apresentado é a adoção da mediação como um instrumento de solução dessas práticas realizadas pelo mercado financeiro.

Considerando preliminarmente a questão apontada, pretende-se a reinserção social dos consumidores superendividados através da mediação paraprocessual ou processual, obtida em audiências de renegociação com a totalidade de seus credores.

Segundo Cláudia Lima Marques (2005, p. 11-52) o superendividamento se divide em duas modalidades, sendo elas:

Superendividamento passivo que é aquele provocado por um imprevisto da vida moderna, ou seja, a dívida proveniente do desemprego, da doença que acomete uma pessoa da família, pela separação do casal, entre outros. E superendividamento ativo que é fruto de uma acumulação inconsiderada de dívidas, desde que de boa fé, conhecido também como endividamento compulsório.

Diante desse quadro, a mediação pode ser considerada eficaz na solução dos conflitos envolvendo consumidores superendividados. Ela não se dá por uma decisão imposta por um terceiro imparcial, mas sim pela descoberta de uma decisão comum que satisfaça a todas as pessoas envolvidas no conflito, oferecendo-lhes uma solução compartilhada para as discrepâncias.

A mediação é uma forma de solução consensual de conflitos, desenvolvida, tal como conhecemos hoje, na segunda metade do século XX, nos Estados Unidos. No Brasil, a partir da década de noventa, surgiram entidades voltadas para a prática e sistematização da teoria da mediação, que passou também a ser estudada em algumas instituições de ensino.

Tal instituto visa à facilitação do diálogo entre as partes, para que melhor administrem seus problemas e consigam, por si só, alcançar uma solução. Administrar bem um conflito é aprender a lidar com o mesmo, de maneira que o relacionamento com a outra parte envolvida não seja prejudicado.

A mediação tem como objetivo recuperar a negociação, para co-construção de uma nova história alternativa que contenha um novo contexto de relação, novo lugar de participação de cada um, nova descrição do evento.

É o método consensual de solução de conflitos, que visa a facilitação do diálogo entre as partes, para que melhor administrem seus problemas e consigam, por si só, alcançar uma solução. Administrar bem um conflito é aprender a lidar com o mesmo, de maneira que o relacionamento com a outra parte envolvida não seja prejudicado.

Ela tem como características principais a voluntariedade, a confidencialidade, a participação de um terceiro imparcial, a informalidade, a reaproximação das partes, a autonomia das decisões e a não competitividade.

Por voluntariedade (liberdade das partes), entende-se que a mediação é voluntária e as pessoas devem ter a liberdade de escolher esse método como forma de lidar com seu conflito. Também devem tomar as decisões que melhor lhe convierem no decorrer do processo de mediação. Ainda que sejam encaminhadas obrigatoriamente para a mediação, como ocorre em alguns países, as pessoas envolvidas devem ter a liberdade de optar pela continuidade ou não do processo.

Quanto à confidencialidade (privacidade), é importante destacar que o processo de mediação é realizado em um ambiente privado. As pessoas em conflito e o(a) mediador(a) devem fazer um acordo de confidencialidade entre si,

oportunizando um clima de confiança e respeito, necessário a um diálogo franco para embasar as negociações. Se eventualmente os advogados das partes também participarem de alguma sessão de mediação, devem ser incluídos neste pacto de confidencialidade.

Em relação à participação de terceiro imparcial, na mediação, as partes são auxiliadas por um terceiro dito “imparcial”, ou seja, o(a) mediador(a) não pode tomar partido de qualquer uma das pessoas em conflito. Idealmente, deve manter uma equidistância com a pessoa “A” e a pessoa “B”, não pode se aliar a uma delas.

No que tange à informalidade, destaca-se que, em relação ao processo judicial, a mediação possui um procedimento informal, simples, no qual é valorizada a oralidade, ou seja, a grande maioria das intervenções é feita através do diálogo.

Tratando-se da reaproximação das partes, a mediação busca aproximar as partes, ao contrário do que ocorre no caso de um processo judicial tradicional. Para a mediação, não basta apenas a redação de um acordo. Se as pessoas em conflito não conseguirem restabelecer o relacionamento, o processo de mediação não terá sido completo. Segundo o professor Jose Luis Bolzan de Moraes (1999), a mediação não será exitosa se as partes acordarem um simples termo de indenizações, sem conseguir reatar as relações entre elas.

Acerca da autonomia das decisões, pode-se dizer que, através da autocomposição, o acordo é obtido pelas próprias pessoas em conflitos, auxiliadas por um ou mais mediadores.

Por fim, na mediação, deve-se estimular um espírito colaborador entre as partes, evitando-se, assim, a competitividade entre elas. Não se determina que uma parte seja perdedora e a outra ganhadora, mas que ambas possam ceder um pouco e ganharem de alguma forma. Procura-se amenizar eventuais sentimentos negativos entre as pessoas em conflito.

O papel do mediador, mais do que a decisão de um conflito, é possibilitar aos participantes usar a palavra, de modo a permitir, por meio do seu trabalho de atenta escuta e suave intervenção, a redução da distância entre as pessoas. O mediador

não pode decidir pelas pessoas envolvidas no conflito; a estas é que cabe a responsabilidade por suas escolhas, elas é que detêm o poder de decisão. Este mediador não busca, de forma alguma, apresentar uma solução para o conflito, mas sim, proporcionar condições para que os envolvidos encontrem a solução juntos. Vale-se o mediador, para tanto, de técnicas de linguagem, conhecimentos de psicologia, direito, serviço social e criatividade.

É importante ressaltar que quem decide qual é o melhor desfecho para o conflito, bem como de quais alternativas dispõe para a eleição de caminhos que levem a uma melhor solução, são as partes. O mediador atua apenas como facilitador desse processo.

A mediação possui procedimentos e técnicas adequadas para solucionar os conflitos nos seus diferentes aspectos (legal, emocional, social, econômico, financeiro). Pode a mediação ser considerada uma nova forma de acesso à justiça, apresentando o condão de instrumentalizar e cooperar no processo de democratização do Poder Judiciário.

Nesse sentido, essa forma de solução consensual de conflitos surge como alternativa ao Poder Judiciário, farto pelo excesso de demandas que se apresentam todos os dias para obter uma resolução de mérito, uma vez que daria novos rumos, considerando que não contém um terceiro imparcial impondo às partes uma decisão.

CONCLUSÃO

Diante do exposto, conclui-se que o superendividamento é um fenômeno que atinge a sociedade moderna capitalista, e que o Direito, como ciência jurídica aplicada, deve observar as nuances da realidade fática e se adequar a elas.

Dessa forma, necessita-se de uma regulamentação específica acerca deste problema social. O Código de Defesa do Consumidor, através dos legisladores brasileiros, precisa passar por uma reforma com o objetivo de criar mecanismos capazes de proteger e esclarecer o consumidor do superendividamento.

Enquanto essas alterações legislativas não são realizadas, cabe ao Poder Judiciário, valendo-se das cláusulas gerais consumeristas, buscar meios de solução diante do caso concreto.

Paralelamente ao Poder Judiciário, em que não há garantias de uma decisão favorável a ambas as partes, surge como forma de solução do superendividamento o instituto da mediação.

Tal procedimento, se aceito pelos contendores, trará a correta equação do problema, restando apenas a questão da escolha do mediador, do método de gerenciamento e do rateio de custos do procedimento de mediação a serem resolvidos pelas partes.

MEDIATION: A TOOL FOR THE SOLUTION OF OVER-INDEBTENESS

ABSTRACT

The basic concern of this study is the reflection on the phenomenon of super indebtedness in the Brazilian consumer society, as well as to demonstrate its origin, its species and what are the possible solutions in the concrete case. In order to do this, the study is structured through a bibliographical analysis. It formulates questions about the legal consumer apparatus, towards of the countless proposals for unregulated consumerism, emphasizing the possibility of reform of the Consumer Protection Code (Law 8.078 / 90).

KEYWORDS: OVER-INDEBTENESS. CONSUMER. MODERN SOCIETY. MEDIATION

REFERÊNCIAS

AROUCA, José Carlos. **Curso básico de direito sindical**. 2. ed., São Paulo: LTr, 2009.

BELIK, Walter. **Estabilização econômica e inadimplência do consumidor**. Centro de tecnologia do varejo do SENAC. São Paulo, 2001.

BERTONCELLO, Karen Rick Danilevicz; LIMA, Clarissa Costa de. **Superendividamento aplicado**. Aspectos doutrinários e experiência no poder judiciário. Rio de Janeiro: GZ Editora, 2010.

BOLSON, Simone Hegele. O direito de arrependimento nos contratos de crédito ao consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo: Revista dos Tribunais, nº. 64, p. 166-202, out./dez, 2007.

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Manual de Direito do Consumidor à Luz da Jurisprudência do STJ**. 6. ed. Salvador: JusPodvm, 2011.

JORNAL CARTA FORENSE. Disponível em:
<<http://www.cartaforense.com.br/conteudo/artigos/superendividamento-e-a-necessidade-de-protger-o-consumidor-dele-mesmo/6323>>. Acesso em: 08 de jan. 2017.

LEITÃO MARQUES, Maria Manuel. **O endividamento dos consumidores**. Coimbra: Almedina, 2000.

MARQUES, Cláudia Lima. Sugestões para uma lei sobre o tratamento do superendividamento de pessoas físicas em contratos de crédito ao consumo: proposições com base em pesquisa empírica de 100 casos no Rio Grande do Sul. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo: Revista dos Tribunais, nº. 55, p. 11-52, jul./set. 2005.

MARQUES, Cláudia Lima; CAVALLAZZI, Rosângela Lunardelli (Coord). Direitos do Consumidor Endividado: Superendividamento e crédito. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2006.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.



RODRIGUES JÚNIOR, Walsir Edson. **A prática da mediação e o acesso à justiça.** Belo Horizonte: Del Rey, 2006.

SOARES, Paulo Brasil Dill. **Princípios básicos de defesa do consumidor. Institutos de proteção ao hipossuficiente.** São Paulo: LED, 2001.

TAVARES, Fernando Horta. **Mediação e conciliação.** Belo Horizonte: Mandamentos, 2002.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Teoria e prática da mediação.** Paraná: Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 1998.