

## A MEDIAÇÃO NA PREVENÇÃO E SOLUÇÃO DE CONFLITOS LOCATÍCIOS.

**Cristina Grobério Pazó**

*Doutora em Direito pela UGF; Mestre em Direito pela UFSC; Graduada em Direito pela UFES; Advogada; Professora Universitária; Mediadora atuante no NPJ-FDV.*

### 1. INTRODUÇÃO.

No Brasil contemporâneo, a maioria das locações de imóveis urbanos é realizada através da intermediação de uma administradora de imóveis. Normalmente é o locador quem realiza a contratação da administradora do imóvel, a qual aproxima as partes, prestando as informações básicas para a celebração do contrato.

A elaboração do contrato de locação cabe às partes. Entretanto, é muito comum as imobiliárias fornecerem às partes contratos pré-elaborados cujos conteúdos, normalmente privilegiam os interesses do locador. Muitos desses contratos não são sequer ajustados às necessidades básicas dos contraentes. A adoção desse contrato é uma das possíveis fontes geradoras de conflituosidade.

A situação é ainda mais grave quando são adotados os formulários de contrato de locação vendidos em qualquer papelaria e os contraentes, nessa hipótese, apenas preenchem os espaços, especificando seus nomes e qualificação, o valor do aluguel, o prazo da locação, a garantia, o local e a forma de pagamento.

O contrato de locação é de execução continuada e as obrigações dos contraentes apenas cessam com o término da locação. Portanto, as possibilidades de desavenças durante esse relacionamento são maiores que as de um contrato de execução imediata.

Os conflitos locatícios normalmente possuem natureza patrimonial, com a presença de partes no processo por necessidade financeira. Elas, portanto, não possuem condições de adimplir com suas obrigações vencidas. Essa situação é bastante comum no Brasil atual e dois fatores decisivos contribuem grandemente para sua ocorrência: o crescimento do desemprego e a “massificação” da idéia de que a felicidade se resume ao consumo.

Os conflitos advindos das relações locatícias são numerosos e de delicada solução. As partes envolvidas normalmente anseiam por soluções rápidas, além de justas. O instrumental jurisdicional moroso, caro e excessivamente formalista, em muitos momentos, não tem alcançado o resultado com a agilidade necessária. A via judicial não tem se mostrado suficientemente capaz de resolver todos os conflitos existentes na sociedade atual. Portanto, outros meios para gerir contendas estão sendo utilizados.

O presente artigo tem por objetivo verificar o alcance de um desses meios alternativos: a mediação. Esse estudo se concentra no Brasil atual, nos conflitos advindos de relações de locação de imóveis urbanos, regulamentadas pela lei 8.245 de 18 de outubro de 1991.

A abordagem deste trabalho é uma tentativa de contemplação de um instituto diante de um objeto específico e seus atores sociais, com o objetivo de submeter a uma apreciação responsável o fenômeno da mediação.

## 2. CONFLITO E CONFLITO ADVINDO DAS RELAÇÕES LOCATÍCIAS.

Um dos fatos mais comuns da vida em sociedade é a presença do conflito: conflitos familiares, com a vizinhança, nas relações de trabalho, nas relações comerciais e entre os interesses gerais e os interesses particulares.

Dentro da ciência processual, a vertente mais adotada é o estudo dos conflitos através da visão de Carnelutti. Essa abordagem é iniciada através da conceituação do termo *interesse*, pois através da busca pelos interesses é que se instaura o conflito.

Na obra *Sistema de Direito Processual Civil*, Carnelutti<sup>1</sup> trata o interesse como sendo uma posição do homem, a posição favorável à satisfação de uma necessidade, Alfredo Buzaid<sup>2</sup> explana o mesmo entendimento.

Carnelutti estabelece a existência, entre os entes, de “relações de complementaridade”, que seriam o estímulo dos seres vivos à combinação.<sup>3</sup>

O estímulo age por via de uma sensação penosa por todo o tempo em que se não efetua a combinação, e de uma sensação agradável logo que a combinação se produza. Essa tendência para a combinação de um ente vivo com um ente complementar é uma necessidade. A necessidade satisfaz-se pela combinação. O ente capaz de satisfazer a necessidade é um bem.(...) A relação entre o ente que experimente a necessidade e o ente que é capaz de a satisfazer é o interesse. (...) Um ente é objeto

---

<sup>1</sup> CARNELUTTI, Francesco. *Sistema de direito processual civil*. Tradução Hiltomar Martins Oliveira. São Paulo: Classic Book, 2000, p. 55.

<sup>2</sup> BUZAID apud ALVIM, Arruda. *Tratado de Direito Processual Civil*, vol. 1, arts. 1.º ao 6.º do CPC. 2.ª ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 1990, p. 6.

<sup>3</sup> CARNELUTTI, Francesco. *Teoria Geral do Direito*. Tradução Antônio Carlos Ferreira. São Paulo: Lejus, 1999, p. 89.

de interesse na medida em que uma pessoa pense que lhe possa servir, do contrário, é indiferente.<sup>4</sup>

É fundamental, para estabelecer um entendimento sobre “interesse”, a noção do que sejam “bem” e “necessidade”, pois um bem pode servir para satisfazer a necessidade dos homens ou apenas como mera utilidade individual. *Necessidade* é um termo que expressa a essencialidade de alguma coisa e a *utilidade* caracteriza-se pela “idoneidade de uma coisa (bem) para satisfazer a uma necessidade.”<sup>5</sup>

Para a configuração do interesse é fundamental “que à utilidade se alie a necessidade presente ou de previsão futura.”<sup>6</sup>

Os bens encontram, primeiramente na inteligência e finalisticamente na vontade, os meios através dos quais, respectivamente valorando-os e querendo-os, transformam os o homem em verdadeiros bens. Dessa forma, pode-se afirmar que os bens constituem-se para o homem num atrativo, seja de ordem econômica ou ‘moral’.<sup>7</sup>

Na obra *Teoria Geral do Direito*, Carnelutti aborda o interesse como sendo uma relação: o homem busca através das relações uma satisfação. Essa satisfação se dá através dos bens, meios para a satisfação das necessidades humanas, os quais podem ser materiais ou imateriais.<sup>8</sup>

---

<sup>4</sup> CARNELUTTI, Francesco. *Teoria Geral do Direito*. Tradução Antônio Carlos Ferreira. 1999, p. 89/90.

<sup>5</sup> UGO ROCCO apud CARREIRA ALVIM, José Eduardo. *Elementos de Teoria Geral do Processo*. 2.<sup>a</sup> ed., Rio de Janeiro: Forense, 1993, p. 4.

<sup>6</sup> CARREIRA ALVIM, José Eduardo. 1993, p. 5.

<sup>7</sup> ALVIM, Arruda. *Tratado de Direito Processual Civil*, vol. 1, 1990, p. 5.

<sup>8</sup> CARNELUTTI, Francesco. *Teoria Geral do Direito*. Tradução Antônio Carlos Ferreira, 1999, p. 90.

Carnelutti demonstra que o interesse é uma relação entre duas ou mais pessoas, tentando satisfazer suas necessidades através da conquista dos bens.

Ao se tratar o interesse através do prisma da relação jurídica, verifica-se um predomínio da visão privativista nas construções teóricas.<sup>9</sup>

Carnelutti<sup>10</sup> esclarece que os interesses dos homens são ilimitados e, em contrapartida, os bens são limitados, surgindo desse impasse o conflito de interesses. “Surge conflito entre dois interesses quando a situação favorável à satisfação de uma necessidade exclui a situação favorável à satisfação de uma necessidade distinta.”<sup>11</sup>

“O conflito ocorre sempre que atividades incompatíveis, oriundas ou não da vontade, existem. As ações incompatíveis podem surgir em uma pessoa, um grupo ou nação. Nesses casos são chamados de intrapessoal, intragrupal ou intranacional. Ou eles podem refletir ações incompatíveis de duas ou mais pessoas, grupos ou nações e são chamados de interpessoais, intergrupais ou internacionais.”<sup>12</sup>

Os pilares da ciência processual são fundados sobre os conflitos de interesses individuais, mas é importante ressaltar o crescimento das demandas de interesses coletivos, difusos e outros.

“A concepção tradicional do processo civil não deixava espaço para a proteção dos direitos difusos. O processo

---

<sup>9</sup> Presencia-se, pois, uma ciência processual construída mediante afirmações publicistas, mas revelando posicionamentos sobreviventes ao sincretismo privativista. DINAMARCO, Cândido Rangel. *A instrumentalidade do processo*. 4.<sup>a</sup> ed.; São Paulo: Malheiros, 1996, p. 46.

<sup>10</sup> CARNELUTTI, Francesco. *Sistema de direito processual civil*, 2000, p. 61.

<sup>11</sup> CARNELUTTI, Francesco. *Sistema de direito processual civil*, 2000, p. 61.

<sup>12</sup> SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e prática da mediação de conflitos*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999, p. 25.

era visto apenas como um assunto entre duas partes, que se destinava à solução de uma controvérsia entre essas mesmas partes a respeito de seus próprios interesses individuais. Direitos que pertencessem a um grupo, ao público em geral ou a um segmento do público não se enquadravam bem nesse esquema. As regras determinantes da legitimidade, as normas de procedimento e a atuação dos juízes não eram destinadas a facilitar as demandas por interesses difusos intentadas por particulares.”<sup>13</sup>

Para Carnelutti o conflito é um dado sociológico que antecede à lide, sendo a lide o conflito de interesses deduzidos em juízo. Já Greco Filho<sup>14</sup> vislumbra que o termo mais adequado seria “convergência de interesses” sobre bens, e não conflito. O autor ressalta os casos de jurisdição voluntária e até o processo penal em que efetivamente não ocorre um embate entre as partes.

Tradicionalmente, seguindo a visão carneluttiana, estuda-se a ciência processual como aquela que tem o fim precípua de solucionar os conflitos existentes na sociedade através dos instrumentos processuais previstos no ordenamento jurídico de cada Estado.

A conceituação do conflito de interesses é central para o estudo da ciência processual no Brasil, mas sofre inúmeras críticas. Originalmente, a conceituação dos conflitos de interesses de natureza privada era apropriada. Atualmente, entretanto, existem diversas demandas que devem, forçosamente, ser solucionadas pela via judicial e nas quais não há necessariamente interesses contrapostos.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> CAPPELLETTI, Mauro. *Acesso à Justiça*. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988, p. 50.

<sup>14</sup> GRECO FILHO, Vicente. *Direito processual civil brasileiro 1 .º volume*. 9.<sup>a</sup> edição. São Paulo: Saraiva, 1994, p. 12/ 13.

<sup>15</sup> “É o caso da pretensão para anular o casamento ou contrato, ou da exclusão de herdeiro por indignidade, ou mesmo da separação judicial ou do divórcio: na área penal, é o caso de todas

Dinamarco<sup>16</sup> define conflito como a situação objetiva caracterizada por uma aspiração e seu estado de não satisfação, independentemente de haver ou não interesses contrapostos. Essa definição consegue abarcar os diversos tipos de conflitos existentes na atualidade, sendo metodologicamente mais satisfatória.

Conflito, em uma acepção estrita, é conceituado como a disputa bilateral na qual duas partes tentam possuir o que ambas não podem. Na acepção ampla, denota o confronto de poder na luta de todas as coisas por se manifestar.<sup>17</sup>

Nessa acepção, a conceituação de conflito é similar à construção científica formulada por Carnelutti e tal formulação abarca apenas uma parte dos conflitos existentes, sendo necessário, na atualidade, recorrer ao conceito amplo do que seja conflito para a realização de uma análise mais correta desse objeto de estudo.

Nas doutrinas clássicas da ciência processual brasileira, vê-se reiteradamente a adoção da ideologia incentivadora do combate, dos vencedores, estabelecendo que quem recorre ao judiciário receberá uma decisão favorável ou contrária à sua tese de argumentação. Exemplifica-se esse entendimento através da citação a seguir:

“A lei regula conflitos de interesses. Regula-os de modo a distinguir o interesse que deva prevalecer, donde distinguem-se duas faces no conflito de interesses: a do interesse subordinante, ou protegido, e a do interesse subordinado. Em face do respectivo interesse, os sujeitos do conflito se encontram, pois, na situação de titulares de

---

as pretensões punitivas.” DINAMARCO, Cândido Rangel. *A instrumentalidade do processo*. 1996, p. 47.

<sup>16</sup> DINAMARCO, Cândido Rangel. *A instrumentalidade do processo*, 1996, nota de rodapé 6, p. 116/117.

<sup>17</sup> RUMMEL apud SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e prática da mediação de conflitos*. 1999, p. 24.

um interesse subordinante ou de um interesse subordinado.”<sup>18</sup>

O Direito apenas fornece uma resposta ao conflito, sem, contudo solucioná-lo. Os litigantes, “quando buscam a interferência de autoridade, já sabem de antemão que um dos dois lados ganhará e outro perderá.”<sup>19</sup>

É inegável a necessidade da presença da Jurisdição Estatal como uma das formas de solução de conflitos – que detém no Brasil o monopólio das soluções de conflitos cujo objeto é de natureza indisponível. Entretanto, um repensar da idéia de embate entre os litigantes é fundamental, pois a paz deve ser conquistada com a participação de todos os sujeitos interessados. A simples prolação de uma sentença não significa a solução de um conflito. É apenas uma declaração de qual foi a tese vitoriosa em juízo, que instiga o espírito combativo dos seres humanos. Seria muito válido que cada vez mais as soluções fossem construídas conjuntamente entre as partes e não apenas impostas. A busca pela paz social requer a participação de todos os interessados.

Cappelletti<sup>20</sup> enumera entre os direitos não tradicionais o direito dos inquilinos e acrescenta que a conquista da representação jurídica para os direitos difusos (dentre eles, a proteção ambiental, o direito do consumidor e a proteção dos inquilinos) é um dos momentos do movimento de acesso à justiça<sup>21</sup>. Alcançar a efetividade desses novos direitos é algo bastante complexo, pois requer a criação de um instrumental processual adequado a essas demandas e a adequação do direito material e do direito processual, além de uma mudança

---

<sup>18</sup> SANTOS, Moacyr Amaral. *Primeiras linhas de direito processual civil 1.º volume*. 21.ª edição. São Paulo: Saraiva, 1999, p. 6.

<sup>19</sup> SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e Prática da mediação de conflitos*. 1999, p.15.

<sup>20</sup> CAPPELLETTI, Mauro. *Acesso à Justiça*. Tradução Ellen Gracie Northfleet. 1988, p. 69/70/71.

<sup>21</sup> Os outros momentos do movimento de ‘acesso à justiça’ seriam, em primeiro lugar, a conquista da assistência judiciária gratuita para os hipossuficientes e, na atualidade, a tentativa de atacar as barreiras ao acesso de modo mais articulado e compreensivo. Para o autor, o momento atual é uma “síntese dos dois momentos anteriores.” CAPPELLETTI, Mauro. *Acesso à Justiça*. 1988, p. 31.



de mentalidade dos aplicadores do direito e a mobilização das pessoas para a busca desses novos direitos por via judicial.

Na locação de coisas, uma das partes se obriga a ceder à outra, por tempo determinado ou não, o uso e gozo de coisa não fungível, mediante certa retribuição. Enquadram-se nessa categoria as coisas móveis e imóveis. Dentre as espécies de locação, apenas será abordada a locação de imóveis urbanos e seu regime jurídico específico, a lei 8.245 de 1991. Os imóveis urbanos são os que se destinam à habitação, ao comércio, à indústria, à educação, à saúde, ao lazer, à cultura, ao entretenimento, ao esporte, enfim, a quaisquer atividades, exceto as agrícolas.

Os imóveis abrangidos pelo regime jurídico da lei 8.245/91 são os residenciais, os locados para temporada, aqueles que são objeto de locação empresarial, os destinados à saúde ou ensino, os situados em shopping center, os locados a pessoa jurídica e os não-residenciais, conforme os artigos 47 a 56 da referida lei.<sup>22</sup>

“A ampliação das locações excluídas revela, ainda, a opção legislativa de disciplinar o contrato de locação tendo em conta o seu aspecto funcional, reunindo sob o mesmo estatuto apenas as espécies locatícias que regulam interesses considerados dignos de tutela diferenciada pelo sistema constitucional, como a moradia, o fundo de comércio, a empresa como instituição social geradora de empregos – e que contribui para o desenvolvimento da economia do país. Inexistindo tais finalidades, dispensa o legislador a proteção especial da lei em exame.”<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Para Pacheco, uma divisão necessária seria separar os contratos de locação de imóveis do inquilinato sem casa própria dos outros contratos de locação de imóveis PACHECO, José da Silva. *Tratado das locações, ações de despejo e outras*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998, p. 161-177.

<sup>23</sup> TEPEDINO, Gustavo. Anotações à Lei do Inquilinato (arts. 1.º a 26). In: TEPEDINO, Gustavo. *Temas de Direito Civil*. Rio de Janeiro: Renovar, 1999, p. 141/142.

A construção de soluções para a questão habitacional no Estado Brasileiro é central. Na atualidade a despesa com a habitação é uma das mais onerosas para os cidadãos. Fora isso, nos últimos anos, a zona urbana tem sofrido um acréscimo de população. Esse acréscimo agrava ainda mais o problema do déficit habitacional, faltando moradias.

“A locação de imóveis urbanos traduz relação locatícia inteiramente sujeita à intervenção estatal, levada a cabo através de sucessivas leis especiais, tendo em vista as pressões econômicas derivadas do fluxo migratório em direção às cidades, retrato da decadência da agropecuária, daí resultando o chamado êxodo rural e a inevitável escassez de imóveis urbanos.”<sup>24</sup>

O direito à habitação é fundamental, tal como a educação, a alimentação, o trabalho e o vestuário – compondo as exigências fundamentais à vida.<sup>25</sup>

As leis habitacionais brasileiras sempre tiveram dificuldades em conseguir conciliar os interesses dos contraentes em matéria locacional, pois a legislação deve proteger o inquilino sem casa própria e com orçamento familiar, muitas vezes insuficiente para as despesas ordinárias; deve, também, ter a preocupação de não prejudicar o outro, que aluga ou subloca para reforçar o seu orçamento familiar.

A lei 8.245 de 1991 buscou aliar a questão da função social da propriedade<sup>26</sup> e o papel da moradia constitucionalmente garantido com o respeito à autonomia

---

<sup>24</sup> TEPEDINO, Gustavo. Anotações à Lei do Inquilinato (arts. 1.º a 26), 1999, p. 139.

<sup>25</sup> PACHECO, José da Silva. *Tratado das locações, ações de despejo e outras*. 1998, p. 61.

<sup>26</sup> A propriedade não é mais considerada puro direito individual, relativizando-se seu conceito e significado, especialmente porque os princípios da ordem econômica são preordenados à vista da realização de seu fim: assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social. SILVA, José Afonso. *Curso de Direito Constitucional Positivo*. 18.ª ed. São Paulo: Malheiros, 2000, p. 273.

contratual (liberdade contratual e obrigatoriedade do contrato), buscando dinamizar o setor, estimular novas construções e aumentar a oferta de imóveis para a locação, fatores indispensáveis à regulação do mercado locatício.<sup>27</sup>

“Os elementos essenciais do contrato de locação são: a) o acordo das partes, pessoas físicas ou jurídicas, na posição de locador e de locatário, que manifestam a sua vontade, consentindo de modo expresso ou tácito, anuindo no ajuste, na avença, na convenção e assumindo as respectivas obrigações; b) a cessão de uso temporário de imóvel urbano, por prazo determinado ou indeterminado; e c) o aluguel, como preço ou remuneração do referido uso.”<sup>28</sup>

Do contrato de locação deriva o direito subjetivo (tanto do locador como do locatário), a pretensão dos mesmos relativamente às prestações recíprocas e a ação, no caso de descumprimento por qualquer uma das partes.<sup>29</sup>

Através da negociação, os contraentes estipulam as regras atinentes ao contrato de locação, firmando nessa negociação o valor do aluguel, o objeto da locação, a garantia locatícia, os encargos e as demais cláusulas. Esse contrato deve necessariamente respeitar as regras previstas na lei 8.245/91 e demais normas do ordenamento jurídico brasileiro relativas à matéria.

O conflito locatício pode ocorrer no momento em que se está firmando o contrato entre os contraentes e durante a vigência do contrato de locação – sendo que os conflitos não solucionados durante a vigência do contrato podem perdurar até depois de terminada a relação locatícia. Esses conflitos normalmente surgem por causa do descumprimento das cláusulas contratuais ou por descumprimento da legislação por parte dos contraentes.

<sup>27</sup> TEPEDINO, Gustavo. 1999, p. 137-138.

<sup>28</sup> PACHECO, José da Silva. *Tratado das locações, ações de despejo e outras*. 1998, p. 240.

<sup>29</sup> PACHECO, José da Silva. *Tratado das locações, ações de despejo e outras*, 1998, p. 94.

Toda pessoa tem direito de escolher a sua habitação e os direitos e obrigações entre locador e locatário devem ser equilibrados<sup>30</sup>; entretanto, historicamente, nem sempre as relações locatícias previstas nos ordenamentos jurídicos primavam pelo equilíbrio. O constante desequilíbrio previsto nas legislações serve como mais uma fonte de conflitos entre os contraentes, dificultando essa relação tão delicada.

O contrato de locação é consensual, bilateral, oneroso e contínuo. Consensual, pois há a proposta e a aceitação: ocorre o acordo, a concordância dos termos ajustados; bilateral, pois há prestação e contraprestação dos contraentes, o que importa em reciprocidade de obrigações; oneroso, pois há obrigações patrimoniais de ambos os contraentes; contínuo, pois é de vigência sucessiva.

O contrato de locação, para ser considerado válido, deve contar com o consentimento das partes, que devem ser capazes, sendo o objeto negociado necessariamente lícito.

Quanto à formação do vínculo, o caráter consensual e não solene do contrato de locação o faz prescindir de maiores exigências na fase genética.<sup>31</sup>

Durante a fase genética o assessoramento para firmar o contrato é mais importante. Nessa fase é muito comum o locatário assinar o contrato numa agência de imóveis sem discutir as cláusulas estabelecidas nesse instrumento contratual, tornando o contrato de locação, muitas vezes, um verdadeiro “contrato de adesão” para o locatário. Normalmente é afetado o equilíbrio contratual, e muitas vezes o locatário não tem perfeito conhecimento das cláusulas firmadas.

---

<sup>30</sup> PACHECO, José da Silva. *Tratado das locações, ações de despejo e outras*, 1998, p. 94.

<sup>31</sup> TEPEDINO, Gustavo. *Anotações à Lei do Inquilinato (arts. 1.º a 26)*, 1999, p. 146.

O consentimento há de se referir à locação e às suas condições: objeto, aluguel, obrigações, encargos, prazo, reajuste e demais cláusulas. Ele deve ser dado sem vício. O dolo, o erro, a violência e a incapacidade invalidam o contrato, sujeitando-o às regras pertinentes.<sup>32</sup>

O direito do locatário é dirigido contra o locador; e a sua pretensão é a de que lhe entreguem a coisa e lhe assegurem o uso efetivo.

O locatário, assinado o contrato de locação, tem o direito de exigir a entrega do prédio. O locatário poderá pleitear, diante de qualquer infração legal ou contratual do locador, a resolução do contrato, cumulada com as perdas e danos cabíveis.

O locador é obrigado a: a) entregar ao locatário o imóvel alugado em estado de servir ao uso a que se destina; b) garantir, durante o tempo da locação, o uso pacífico do imóvel locado; c) manter, durante a locação, a forma e o destino do imóvel; d) responder pelos vícios ou defeitos anteriores à locação e outras atribuições previstas na norma específica que rege a matéria e no contrato.

No caso de inadimplemento de uma das obrigações previstas na lei ou no contrato, poderá a outra parte requerer a rescisão do contrato. Entretanto, nos contratos bilaterais, nenhum dos contraentes, antes de cumprida a sua obrigação, pode exigir o implemento da do outro.

A lei 8.245/91, no seu artigo nono, prescreve quatro formas em que se admite a dissolução do contrato de locação: a) por mútuo acordo; b) em decorrência da prática de infração legal ou contratual; c) em decorrência da falta de pagamento do aluguel e demais encargos; d) para a realização de reparações urgentes determinadas pelo Poder Público, que não possam ser normalmente executadas com a permanência do locatário no imóvel ou, podendo, ele se recuse a consenti-las.

---

<sup>32</sup> PACHECO, José da Silva. *Tratado das locações, ações de despejo e outras*, 1998, p. 164.

Os pressupostos essenciais do contrato de locação são: a) a entrega, pelo locador, de uma coisa para ser usada pelo locatário; b) o pagamento, pelo locatário, do aluguel.

O locatário é obrigado a: a) pagar pontualmente o aluguel e os encargos da locação, legal ou contratualmente exigíveis, no prazo estipulado ou, em sua falta, até o sexto dia útil do mês seguinte ao vencido, no imóvel locado, quando outro local não tiver sido indicado no contrato; b) servir-se do imóvel para o uso convencionado ou presumido, compatível com a natureza do imóvel e com o fim a que se destina, devendo tratá-lo com o mesmo cuidado que dispensaria se fosse seu; c) restituir o imóvel, finda a locação, no estado em que o recebeu, salvo as deteriorações decorrentes do seu uso normal; d) levar imediatamente ao conhecimento do locador o surgimento de qualquer dano ou defeito cuja reparação a este incumba, bem como as eventuais turbações de terceiros e outras atribuições previstas no artigo 23 do estatuto do inquilinato e no contrato firmado entre as partes.

### 3. FORMAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS.

São três as formas de solucionar os conflitos: autotutela<sup>33</sup>, autocomposição e heterocomposição.

A autotutela<sup>34</sup> foi a primeira forma de solução de litígios da história da humanidade, existindo antes mesmo da consolidação do direito. Em certos casos excepcionais a lei permite a utilização da autotutela. Mas o Estado, ao permitir essas hipóteses, estabelece um limite para que tal ato possa ser aceito por nosso ordenamento jurídico. Exemplificando, quando a norma criminal

---

<sup>33</sup> ALCALÁ-ZAMORA y CASTILLO apud CARREIRA ALVIM, José Eduardo. *Elementos de Teoria Geral do Processo*. 2.ª ed., Rio de Janeiro: Forense, 1993, p. 15.

<sup>34</sup> “São fundamentalmente dois os traços característicos da autotutela: a) ausência de juiz distinto das partes; b) imposição da decisão por uma das partes à outra.” GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Teoria Geral do Processo*. 10. ed., São Paulo: Malheiros, 1994, p. 21.

brasileira, permite a legítima defesa, estabelece limites para que ela seja aceita, sendo punível qualquer esforço além do necessário.

Através da autocomposição as partes resolvem seus conflitos entre si, evitando-se assim a interferência de terceiros e dos órgãos do Estado. Durante um longo período da história essa maneira informal de resolver o conflito foi vista como uma forma própria de sociedades primitivas<sup>35</sup>. Entretanto, hoje a autocomposição assume um papel fundamental nas soluções dos conflitos entre os indivíduos.

A tendência é que cada vez mais conflitos se resolvam através da autocomposição. O direito brasileiro, em várias normas, vem estimulando a autocomposição entre as partes. As três formas mais comuns de autocomposição são a mediação, a conciliação e a negociação.

Em primeiro lugar, faremos uma abordagem acerca da *negociação*, que pode ser entendida como a forma de solucionar os conflitos em que as partes conflitantes, por si só, isto é, normalmente, sem qualquer intervenção de um terceiro, encontrem a solução que melhor lhes satisfaçam - autocomposição.

De acordo com Maria Nazareth Serpa<sup>36</sup>, podemos analisar a negociação como:

(...) um processo onde as partes envolvidas entabulam conversações, no sentido de encontrar formas de satisfazer os interesses... de conseguir o que se quer dos outros (...) de acordo com suas próprias estratégias e estilos (...).

Trata-se, portanto, de uma atividade informal e voluntária.

Para tanto, os negociadores<sup>37</sup> possuem em suas tarefas as técnicas de argumentação, bem como de comunicação; e estratégias de interesses

---

<sup>35</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. A conciliação extrajudicial no quadro participativo, 1988. p. 277.

exteriorizadas por meio do poder de alcançar o convencimento ou de conseguir concessões, o que ocorre com poucos indivíduos.

Os conflitos solucionados pela negociação podem alcançar, destarte, resultados mais satisfatórios para os litigantes, porque estão voltados para a composição, de tal forma que possa atender aos interesses de todos os concernidos. “Não existe a preocupação do prêmio e do castigo, mas a resolução de uma questão que é entendida pelas partes como comum e, como tal, devendo ser resolvida.”<sup>38</sup>

Outra modalidade de resolução de conflitos é a *conciliação*, que se trata de um processo informal, cuja finalidade está voltada para se conduzir as partes conflitantes ao caminho do entendimento, isto é, ao acordo mútuo e voluntário, por intermédio de um terceiro interventor<sup>39</sup>, que poderá trazer propostas para resolução do conflito, o que não pode ocorrer na mediação, objeto de estudo a ser realizado posteriormente.

Corroborando nesta linha, temos José Luis B. de Moraes<sup>40</sup>, ao afirmar que:

... a conciliação se apresenta como uma tentativa de se chegar voluntariamente a um acordo neutro, na qual pode atuar um terceiro que intervém entre as partes de forma oficiosa e desestruturada, para dirigir a discussão...”

Finalmente, temos a *mediação*, a qual pode ser definida como um processo no qual os participantes, com a assistência de uma ou mais pessoas,

---

<sup>36</sup> SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e Prática da mediação de conflitos*. 1999, p. 89, 108-109.

<sup>37</sup> Importante dizer que as negociações podem ser realizadas por representantes das partes, desde que haja comum acordo neste sentido.

<sup>38</sup> SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e Prática da mediação de conflitos*. 1999, p. 89.

<sup>39</sup> O terceiro, neste caso, é visto como um “... elo de comunicação entre as partes em litígio.” SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e Prática da mediação de conflitos*. 1999, p. 90. Assim, o conciliador tem o fim de identificar os problemas e as possíveis soluções, com a utilização de técnicas argumentativas e estratégias de comunicação, intervindo e aconselhando as partes.



sistematicamente, isolam questões em disputa para desenvolver opções, considerar alternativas e alcançar uma decisão baseada em consenso, que possa atender às necessidades das partes.<sup>41</sup> Em outras palavras, trata-se de uma forma de intervenção autocompositiva que apresenta às partes a possibilidade de resolver a disputa de acordo com suas necessidades objetivas, ou seja, com o que as partes realmente desejam, e não o que um terceiro entenda como mais adequado para ela.

Em princípio, deve-se asseverar que essa modalidade de resolução de conflitos deve ser utilizada nos casos de conflitos continuados, como em uma separação, em que há, mesmo que pouco, um vínculo entre as partes, o que poderá favorecer na atuação do mediador, enquanto responsável pela reconstrução do discurso entre as partes. O terceiro, neste caso, não pode trazer propostas para o discurso, mas sim contribuir para que a solução do problema seja encontrada pelas próprias partes.

A mediação, desse modo, trata-se de um processo pacífico e não adversarial de solução de conflitos, ultrapassando os limites do conflito a ser resolvido<sup>42</sup>. Afinal, muitas vezes, o conteúdo do conflito exposto pelas partes não traduz efetivamente a realidade conflituosa existente entre as mesmas, e nisto reside o diferencial da utilização da mediação como forma resolutiva, pois com a aplicação da mediação abre-se a possibilidade de uma solução real, edificada entre as partes, e não uma decisão fria, imposta, em cuja construção as partes não participem efetivamente.

Segundo Serpa<sup>43</sup>, com base na atuação do terceiro no processo de mediação, verifica-se a diferença desse instituto frente aos outros métodos de solução de conflitos. É mais ativo o papel do desse terceiro no processo de mediação em termos de facilitação da resolução do conflito e mais passivo em relação à intervenção no mérito ou enquadramento legal.

---

<sup>40</sup> SALES, Lília Maia de Moraes. *Justiça e mediação de conflitos*. 2003, p.38.

<sup>41</sup> SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e Prática da mediação de conflitos*, p. 147.

<sup>42</sup> SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e Prática da mediação de conflitos*, p. 145.

“(...)a mediação como um processo que facilita, com a ajuda de um mediador, a interpretação entre as partes, trabalhando segredos do que foi enunciado como pretensão, interpretando a história do conflito, para produzir uma diferença, por seu reconhecimento, numa inscrição simbólica com o outro.”<sup>44</sup>

A mediação deriva da negociação, dela diferindo pela presença de um terceiro, imparcial, que tem a função de catalisar os conflitos e conduzir as partes às suas soluções, sem propriamente interferir na substância dessas soluções.<sup>45</sup>

Assim, enquanto grande característica da mediação, as partes possuem mais ingerência e autonomia, o que não ocorreria em um processo judicial comum, eis que a função do mediador é estritamente limitada em traduzir e conduzir um discurso respeitável entre as partes.

Na heterocomposição os conflitos são solucionados através de uma decisão imposta por um terceiro isento. A heterocomposição consiste na figura de um terceiro sem ligação alguma com o problema, atuando como Árbitro ou Juiz a fim de solucionar o litígio entre os desafetos. “A heterocomposição só tem credibilidade quando conduzida por pessoas qualificadas, que apliquem à solução de litígios critérios eqüitativos.”<sup>46</sup>

A resolução do conflito através de um terceiro, chamado árbitro, surgiu antes mesmo da existência da jurisdição estatal, pois não dependia da força e da

---

<sup>43</sup> SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e Prática da mediação de conflitos*, p. 147.

<sup>44</sup> WARAT, Luiz Alberto. A mediação e a previdência social. *Introdução ao direito previdenciário*. In: MONTEIRO, Meire Lúcia (coordenadora). São Paulo: LTR, 1998. p. 199.

<sup>45</sup> SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e Prática da mediação de conflitos*, p. 90.

<sup>46</sup> GRINOVER, Ada Pellegrini. A conciliação extrajudicial no quadro participativo. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. (coord.). *Participação e processo*. São Paulo: Rev. Tribunais, 1988. p. 279.

autoridade do Estado. O aparecimento da jurisdição estatal só foi possível depois da constituição e do fortalecimento dos Estados.<sup>47</sup>

Em relação à solução do conflito de interesses através do Judiciário, pela figura do Juiz, o Estado mantém uma série de órgãos distintos e independentes entre si, os quais, imparcialmente, detêm o poder de dizer o direito e constranger o inconformado a submeter-se à vontade da lei.<sup>48</sup>

A heterocomposição pela via judiciária é uma forma obrigatória de dirimir os conflitos, ou seja, o litígio interposto no judiciário deve ser analisado, respeitando o disposto na Constituição Federal em seu artigo 5º, inciso XXXVII, que prevê: “A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.”

Carmona<sup>49</sup> conceitua a arbitragem como uma técnica para solução de controvérsias através da intervenção de uma ou mais pessoas que recebem seus poderes de uma convenção privada, decidindo com base nessa convenção, sem intervenção do Estado, sendo a decisão destinada a assumir a eficácia de sentença judicial. A solução dos conflitos através de um árbitro é facultativa, podendo as partes convencionar ou não se desejam tal resolução através da arbitragem.

Jurisdição é uma atividade desempenhada pelos juízes de direito, com aplicação das regras do direito material em processo regularmente constituído e iniciado através do exercício do direito de ação do autor da demanda.<sup>50</sup>

Carnelutti<sup>51</sup> pondera que o termo jurisdição teve o seu sentido original ampliado. “A noção de jurisdição absorveu integralmente a noção de

---

<sup>47</sup> CARMONA, Carlos Alberto. *Arbitragem e Jurisdição*. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. (coord.). *Participação e processo*. São Paulo: Rev. Tribunais, 1988. p. 297.

<sup>48</sup> GRECO FILHO, Vicente. *Direito processual civil brasileiro*. 1.º volume. 9.ª edição. São Paulo: Saraiva, 1994, p. 28.

<sup>49</sup> CARMONA, Carlos Alberto. *A arbitragem no processo civil brasileiro*. São Paulo: Malheiros, 1993, p. 19.

<sup>50</sup> GRECO FILHO, Vicente. *Direito processual civil brasileiro 1.º volume*. 1994, p. 173/174.

processo.”<sup>52</sup> Segundo Carnelutti<sup>53</sup>, na atualidade deve-se admitir uma jurisdição não processual. Pois o poder<sup>54</sup> de “dizer o direito” não cabe apenas aos magistrados, mas a “toda pessoa cuja declaração possua o caráter de fonte do direito.”<sup>55</sup>

Dinamarco relata que o processualista atual deve buscar um processo civil de resultados, pois para o litigante o que mais importa é a efetividade da tutela jurisdicional e não a simples possibilidade de poder acionar a via judiciária.<sup>56</sup>

Rocha<sup>57</sup> assevera que o direito nunca é totalmente efetivo. A ordem social em determinados momentos acaba sendo lesada e dessas lesões normalmente surgem conflitos.<sup>58</sup>

O autor<sup>59</sup> defende que a finalidade da jurisdição é garantir a eficácia do direito. Segundo ele, o traço individualizador da jurisdição é sua natureza funcional que “consiste, por conseguinte, em estar dirigida, especificamente, ao fim de manter, em última instância, o ordenamento jurídico no caso concreto, ou seja, manter ordenamento jurídico quando este não foi observado espontaneamente pela sociedade.”<sup>60</sup>

---

<sup>51</sup> CARNELUTTI, Francesco. *Sistema de direito processual civil*. Tradução Hiltomar Martins Oliveira. São Paulo: Classic Book, 2000, p. 222.

<sup>52</sup> CARNELUTTI, Francesco. *Sistema de direito processual civil*. 2000, p. 222.

<sup>53</sup> CARNELUTTI, Francesco. *Sistema de direito processual civil*. 2000, p. 223.

<sup>54</sup> CARNELUTTI, Francesco. *Sistema de direito processual civil*. 2000, p. 223.

<sup>55</sup> A jurisdição não ocorre apenas quando o juiz realiza uma composição de conflitos, mas também quando o legislador realiza a atividade legislativa ou até mesmo quando as pessoas firmam contratos que funcionam como lei entre elas. CARNELUTTI. *Sistema de direito processual civil*. 2000, p. 222-223.

<sup>56</sup> DINAMARCO, Cândido Rangel. Tutela Jurisdicional. *Revista Forense* vol. 334. Rio de Janeiro: Forense, 1996, p. 20.

<sup>57</sup> ROCHA, José Albuquerque. *Teoria Geral do Processo*. 5.<sup>a</sup> edição. São Paulo: Malheiros, 2001, p. 88.

<sup>58</sup> ROCHA, José Albuquerque. *Teoria Geral do Processo*. 2001, p. 37.

<sup>59</sup> ROCHA, José Albuquerque. *Teoria Geral do Processo*. 2001, p. 89.

<sup>60</sup> ROCHA, José Albuquerque. *Teoria Geral do Processo*. 2001, p. 89.

Segundo Dinamarco<sup>61</sup>, o processo deve ser o instrumento implementador das tarefas que é convocado a realizar. A natureza instrumental do processo tem como essência uma série de escopos a serem concretizados através do processo e do exercício da jurisdição.

Mais importante que os escopos jurídicos é a realização, através do processo, dos escopos metajurídicos, que são: a) a educação dos jurisdicionados (escopo social); b) a pacificação social (escopo social); c) a preservação institucional, o culto à liberdade e a participação democrática (escopo político); d) a realização da ordem jurídica (escopo jurídico).<sup>62</sup>

A pacificação social pode ser construída pela via da jurisdição pública ou da jurisdição privada – mediação, arbitragem, conciliação e outros métodos alternativos de solução de controvérsias.

#### **4. TEORIA GERAL DA MEDIAÇÃO.**

Segundo o Manual do Mediador, *mediação* significa intervenção destinada a produzir um acordo. É uma forma de intervenção autocompositiva que apresenta às partes a possibilidade de resolver a disputa de acordo com suas necessidades objetivas. “No processo de mediação, as partes têm mais ingerência e poder do que através de um processo judicial formal. O mediador se limita a traduzir, sugerir, advertir ou recomendar possíveis meios de resolver a disputa.”<sup>63</sup>

Mediação é a atividade técnica exercida por uma terceira pessoa que, escolhida ou aceita pelas partes interessadas, escuta-as e orienta-as, com o propósito de lhes permitir que, de modo consensual, previnam ou solucionem o conflito.

---

<sup>61</sup> DINAMARCO, Cândido Rangel, Escopos Políticos do Processo. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. (coord.). *Participação e processo*. São Paulo: Rev. Tribunais, 1988. p. 114-119.

<sup>62</sup> DINAMARCO, Cândido Rangel, Escopos Políticos do Processo, 1988. p. 121-127.

A mediação é um modo de construção e de gestão da vida social proporcionado pela intermediação de um terceiro imparcial e independente, sem outro poder que não a autoridade reconhecida pelas partes que o escolheram ou reconheceram livremente. Sua missão fundamental é (re)estabelecer a comunicação.<sup>64</sup>

Na mediação, por constituir um mecanismo consensual, as partes apropriam-se do poder de gerir seus conflitos, diferentemente da Jurisdição estatal tradicional onde este poder é delegado aos profissionais do Direito, com preponderância àqueles investidos das funções jurisdicionais.<sup>65</sup>

Os elementos integrantes da mediação são as partes, o conflito e o mediador. No processo de mediação as partes têm função destacada, porque cabe a elas a explanação completa da disputa, a decisão quanto à rapidez ou lentidão do procedimento, bem como pela interrupção ou continuação do procedimento, que também será construído pelas partes.

Na mediação não existe diversidade antagônica de pareceres enfrentados, como ocorre com o modelo conflitual (judicial e arbitral), que vê os litigantes como rivais; trata-se de estabelecer um critério de equidade social distributiva, em que o mais importante é manter situações duradouras entre indivíduos e grupos, ao invés de criar uma solução isolada, com rígidas aplicações jurídicas.<sup>66</sup>

---

<sup>63</sup> MINISTÉRIO DO TRABALHO – Secretaria de Relações do Trabalho – Manual do mediador. Brasília: MTB, SRT, 1996. p. 11.

<sup>64</sup> BONAFÊ-SCHIMITT apud MORAIS, Jose Luis Bolzan de. *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição*. Porto Alegre: Liv. Advogado, 1999, p. 145.

<sup>65</sup> MORAIS, Jose Luis Bolzan de. *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição*. 1999, p. 146.

<sup>66</sup> GOZAÍNI, Osvaldo Alfredo. *Formas alternativas para la resolución de conflictos*. Buenos Aires, Argentina: Depalma, 1995, p. 79.

A essência do procedimento de mediação está na construção de uma solução satisfatória para as partes, as quais interagem na busca de uma solução cooperativa. O conflito é exposto sem “máscaras”, havendo, portanto, a quebra do mito de que o conflito é necessariamente algo negativo, que deve ser combatido. As partes elaboram uma solução sem traumas, possibilitando, assim, que no futuro elas possam conviver harmonicamente. Entretanto, se uma das partes resistir e continuar investindo na atitude combativa, a construção da solução mediada estará ameaçada e o procedimento dificilmente será eficaz.

“Importante ressaltar que o processo da mediação é, muitas vezes, desenvolvido quando as partes, além de seu interesse, que buscam ter respeitado, apresentam-se em um estado sentimental conturbado. É, portanto, dever do mediador trabalhar para minimizar as conseqüências disto. Um processo que se desencadeia entre partes que buscam o prejuízo da outra, como forma de satisfação pessoal, não terá êxito, eis que exitoso somente será o processo que apresentar como solução um acordo satisfatório para os envolvidos.”<sup>67</sup>

Para Braga Neto<sup>68</sup>, a mediação nunca será bem sucedida se não contar com a assessoria dos advogados. Esse autor ressaltava ainda que o papel profícuo dos advogados é de preparação dos mediados para o procedimento não-adversarial. Entretanto, é questionável a possibilidade de os advogados realizarem essa preparação mais cooperativa, pois a maioria das instituições brasileiras que realizam a formação desses profissionais prioriza a formação de um técnico hábil em engendrar maneiras de postergar o processo decisório, aguçando a litigiosidade na relação. É rara a formação de profissionais do

<sup>67</sup> MORAIS, Jose Luis Bolzan de. *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição*. Porto Alegre: Liv. Advogado, 1999, p. 157.

<sup>68</sup> BRAGA NETO, Adolfo. Os advogados, os conflitos e a mediação. In: OLIVEIRA, Angela et al. (coord.). *Mediação: métodos de resolução de controvérsia*. São Paulo, LTr, 1999, p. 93-101.

direito apto para a realização de estratégias voltadas à prevenção<sup>69</sup> de conflitos.

Outro questionamento a ser feito sobre a real possibilidade de os advogados estarem aptos a essa função é o símbolo atribuído a esse profissional. Tradicionalmente, o perfil do bom advogado é associado à imagem da pessoa embativa, afeita a conflitos, e que consegue vencê-los ou impedir ao máximo o bom andamento do processo, chegando, muitas vezes, a um certo abuso do direito de demandar. Tal abuso é aceitável e elogiado, entretanto, porque feito em prol do bem, tido como mais relevante a sobreposição de suas idéias, o domínio do verbo, o domínio da melhor oratória e da melhor tese de argumentação.

A atuação da maioria dos advogados assemelha-se em muito ao desempenho de um atleta disputando a partida final de um campeonato, em que deve buscar a vitória e, concomitantemente, impedir que a estratégia do adversário se concretize; através da derrota do adversário, consegue-se o bem tido como o mais relevante, ou seja, a vitória. Para ser inserido no processo de mediação, o advogado tem que, necessariamente, mudar a forma de conduzir o conflito, devendo, antes de tudo, procurar compor a disputa.

Vezzulla<sup>70</sup> ressalta que para a implementação da mediação no Estado brasileiro é necessário uma mudança de paradigmas. Para o autor, não se trata de usar a mediação como uma forma a mais de solucionar os conflitos, mas de encarar a mediação como um novo caminho de resolução de conflitos baseado na vontade das partes e na boa fé entre elas. Acrescenta, ainda, que essa

---

<sup>69</sup> Interessante ressaltar que o Código de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil estabelece como dever dos advogados o estímulo à conciliação entre os litigantes, prevenindo, sempre que possível, a instauração de litígios.

<sup>70</sup> “Se ele representa uma das partes numa mediação, deverá fazê-lo pensando no que seu cliente deseja obter e não no que ele pensa que é o melhor para seu cliente. Até agora tínhamos terceirizado a solução de nossos conflitos (um terceiro decidindo por nós). Com a mediação, podemos assumir a condução do conflito e a procura de soluções por nós mesmos. Nossos advogados devem auxiliar-nos nessa tarefa e dar-nos todo o suporte legal para que possamos decidir bem.” VEZZULLA, Juan. A mediação. O mediador. A Justiça e outros



mudança de paradigmas deve atingir fundamentalmente os advogados, acostumados a apresentar seus casos no sistema adversarial da justiça. Segundo ele, os advogados deverão compreender o desafio que representa a mediação como técnica não adversarial e como técnica que permite que as próprias partes investiguem o que acontece entre elas e o que desejam obter e se comprometam a, cooperativamente, buscar uma solução satisfatória para ambas.

As partes em conflito devem chegar a um acordo que satisfaça a ambas: o mediador deve estar preparado para adaptar os termos do acordo em cláusulas escritas, de modo que, se for necessário, esse acordo possa ser executado posteriormente. Como o acordo foi mútuo e voluntário, os conflitantes o cumprem espontaneamente com uma maior frequência do que nos casos impostos por sentença judicial.<sup>71</sup>

Segundo o número de mediadores, a mediação pode assumir o caráter singular ou coletivo. A mediação de caráter coletivo conta com a presença de profissionais de diversas áreas, como advogados, psicólogos, assistentes sociais, terapeutas e outros.<sup>72</sup>

A mediação pode ser oral ou escrita. Para melhor eficácia da mediação, recomenda-se que o resultado seja reduzido a escrito, para que valha como verdadeiro título executivo.

Serpa<sup>73</sup> aponta como funções do mediador: a) gerência do processo – administração para que a mediação ocorra tranqüila e respeitosamente; b) catalisação do conflito – transformação do ambiente de uma disputa, produzindo reações nas partes sem tomar o lugar de nenhuma delas e

---

conceitos. In: OLIVEIRA, Angela et al. (coord.). *Mediação: métodos de resolução de controvérsia*. São Paulo, LTr, 1999, p. 115.

<sup>71</sup> HIGHTON, Elena I., ÁLVAREZ, Gladys S. *Mediación para resolver conflictos*. Buenos Aires, Argentina: Ad-Hoc, 1998, p. 196.

<sup>72</sup> HIGHTON, Elena ÁLVAREZ, Gladys S. *Mediación para resolver conflictos*. 1998, p. 196.

<sup>73</sup> SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e Prática da mediação de conflitos*. 1999, p. 221-228.

impedindo a polarização; c) intervenção educativa – facilitação do entendimento, dando as informações técnicas às partes carentes desse conhecimento; d) estudo do processo – análise de todos os elementos e possíveis conseqüências da disputa; e) adequação das propostas – transmissão da proposta de cada parte numa linguagem adequada, que seja ao mesmo tempo confiável e compatível com os desejos de uma e formulada para assegurar o maior grau de receptividade da outra; f) intervenção na comunicação – cabe ao mediador transmitir as idéias, posições, convicções e emoções, de maneira tal que as partes possam se entender, mutuamente; g) expansão dos recursos – utilização de outros recursos humanos ou materiais, se houver necessidade; h) conforto para as partes – o mediador é o “muro das lamentações” das partes, onde elas expressam sua raiva e frustrações<sup>74</sup>; i) adequação do conflito à realidade – se a proposta de uma das partes estiver fora da realidade (por exemplo, se uma oferta estiver muito aquém das expectativas e das possibilidades da outra), o mediador deverá direcionar as intenções para algo possível, ou acessível; j) encaminhamento para soluções duráveis – o mediador deve considerar as conseqüências do que as pessoas estão decidindo e tentar assegurar que os termos do acordo que desenvolvem possam perdurar; l) proteção do processo – a recusa de uma parte em fornecer informações e discutir pontos fracos e fortes de qualquer proposta são sinais de falta de real disposição para negociar e orientam o mediador a se recusar a atuar como interventor, naquele caso.

Outras habilidades tidas como básicas para um bom mediador seriam a capacidade de comunicação e a capacidade de negociação.<sup>75</sup>

Existem diversas características que podem ser encontradas no processo de mediação. Destacam-se entre elas: a intervenção de um terceiro; a economia;

---

<sup>74</sup> O mediador deve, portanto, aliviar as cargas emocionais.

<sup>75</sup> Para Álvarez, as tarefas do mediador são facilitar a passagem da discussão dialética ao pensamento criativo-alternativo, aliviar a carga emocional, estimular a saída de posições rígidas, mostrar o manifesto do conflito e suas conseqüências futuras e auxiliar as partes na mudança de adversários a sócios. ÁLVAREZ, Gladys S. et al. *Mediación y Justicia*. Buenos Aires, Argentina: Depalma, 1996 p. 134.

a confidencialidade; a informalidade; a autonomia das decisões; a não-adversariedade e o equilíbrio das relações entre as partes.

Essa intervenção de um terceiro, realizada pelo mediador, consiste num auxílio às partes na identificação dos temas envolvidos na disputa. O mediador funciona, ainda, como um facilitador que auxilia na construção de uma solução satisfatória.

A economia da mediação é encarada em dois aspectos: economia financeira, já que os custos da mediação são inferiores aos que as partes normalmente têm quando utilizam a via judicial para a resolução dos conflitos; e economia de tempo, porque a construção de uma solução para o conflito pela via da mediação costuma ser mais rápida do que pela via judicial.

A maior obrigação do mediador é preservar o segredo de tudo o que acontece na mediação. As partes devem estar seguras de que nada do que for dito será usado contra elas para o caso em que falhe a mediação e devam recorrer a um tribunal. O mediador não pode divulgar o que foi dito na mediação porque uma das regras básicas do seu trabalho é a confidencialidade; a divulgação só será possível se for vontade das partes.<sup>76</sup> Entretanto, a confidencialidade pode ser quebrada se houver, durante o procedimento da mediação, o desrespeito a interesse público, pois o interesse privado jamais poderá sobrepor-se ao da sociedade.<sup>77</sup>

A mediação é informal, pois o mediador não está obrigado a seguir um conjunto de regras processuais. As partes têm a oportunidade de debater os problemas que as envolvem, objetivando encontrar a melhor solução.<sup>78</sup>

---

<sup>76</sup> HIGHTON, Elena ÁLVAREZ, Gladys S. *Mediación para resolver conflictos*. 1998, p. 198.

<sup>77</sup> MORAIS, Jose Luis Bolzan de. *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição*. 1999, p. 147.

<sup>78</sup> MORAIS, Jose Luis Bolzan de. *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição*. 1999, p. 148.

A mediação é um meio não-adversarial porque cabe às partes escolherem ou não essa forma de solução de conflitos: existe a voluntariedade.

Com o auxílio do mediador, a construção do acordo cabe às partes, como resultado de sua autodeterminação. É importante que o acordo seja reduzido a cláusulas escritas, pois poderá valer como título executivo, se necessário. O mediador responde apenas pelo processo em si, mas o poder de decisão sobre o conflito cabe às partes. Até mesmo o procedimento das sessões está nas mãos dos envolvidos diretamente no conflito. Como o acordo firmado é fruto do consenso, a possibilidade de as partes o cumprirem voluntariamente é, com freqüência, maior do que nos casos de sentença judicial.

Em outro sentido, a autodeterminação é a disponibilidade das partes sobre o processo. Basta que uma das partes manifeste seu desejo de não continuar com a mediação para que ela termine.<sup>79</sup>

Para Oliveira<sup>80</sup>, os princípios básicos a serem respeitados no processo de mediação são: a) o caráter voluntário; b) o poder dispositivo das partes, respeitando o princípio da autonomia da vontade, desde que não contrarie os princípios de ordem pública; c) a complementaridade do conhecimento; d) a credibilidade e a imparcialidade do mediador; e) a competência do mediador, obtida pela formação adequada e permanente; f) a diligência do procedimento; g) a boa fé e a lealdade das práticas aplicadas; h) a flexibilidade, a clareza, a concisão e a simplicidade, tanto na linguagem quanto nos procedimentos, de modo que a mediação atenda à compreensão e às necessidades do mercado para o qual se volta; i) a possibilidade de oferecer segurança jurídica, em contraponto à perturbação e ao prejuízo que as controvérsias geram nas relações sociais; j) a confidencialidade do processo.

---

<sup>79</sup> CAIVANO, Roque J., GOBBI, Marcelo., PADILLA, Roberto E. *Negociación y Mediación – instrumentos apropiados para la abogacía moderna*. Buenos Aires: Ad-hoc, 1997, p. 211.

<sup>80</sup> OLIVEIRA, Angela et al. (coord.). *Mediação: métodos de resolução de controvérsia*. São Paulo, LTr, 1999, p. 204.

A mediação é uma forma de solução de conflitos caracterizada pelo informalismo. Não existem procedimentos estáticos que devam ser necessariamente seguidos. Existem, sim, alguns poucos princípios de organização e administração que facilitam o trabalho do mediador. No entanto, tais princípios não são obrigatórios.

Para Oliveira<sup>81</sup>, a mediação é um acordo de vontades. Por isso, ela deverá ser objeto de um contrato sempre que for instalado seu procedimento, o qual prescinde de regulamentação legal, muito embora se faça necessário alcançar uma desejável uniformidade dos seus princípios e regras gerais.

O Regulamento Modelo da Mediação do Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA) recomenda que a solicitação da mediação, bem como o convite à outra parte para dela participar, deverão, preferencialmente, ser formulados por escrito.<sup>82</sup>

O regulamento também recomenda que o processo se inicie através de uma entrevista, que deverá realizar os seguintes procedimentos: a) as partes deverão descrever a controvérsia e expor as suas expectativas; b) as partes serão esclarecidas sobre o processo da mediação, seus procedimentos e suas técnicas; c) as partes escolherão o mediador.<sup>83</sup>

Reunidas após a escolha do mediador e com a sua orientação, as partes devem firmar um contrato onde fiquem estabelecidas: a) a agenda de trabalho; b) os objetivos da mediação proposta; c) as regras de procedimento, ainda que sujeitas a redefinição negociada, a qualquer momento, durante o processo; d) as pessoas que as representarão, mediante procuração com poderes de decisão expressos, ou as acompanharão, se for o caso; e) o lugar e o idioma da mediação, que, se assim o desejarem, poderão deixar a critério da

---

<sup>81</sup> OLIVEIRA, Angela et al. (coord.). *Mediação: métodos de resolução de controvérsia.*, 1999, p. 205.

<sup>82</sup> Em diversos países estão sendo elaborados Modelos-Padrão de Condutas para Mediadores. OLIVEIRA, Angela et al. 1999, p. 205.

<sup>83</sup> OLIVEIRA, Angela et al. 1999, p. 206.

instituição ou entidade organizadora do serviço; f) os custos e a forma de pagamento da mediação.<sup>84</sup>

As reuniões de mediação serão realizadas preferencialmente em conjunto com as partes. Havendo necessidade e concordância das partes, o mediador poderá reunir-se separadamente com cada uma delas.<sup>85</sup>

O mediador poderá conduzir os procedimentos da maneira que considerar apropriada, levando em conta as circunstâncias, o estabelecido na negociação com as partes e a própria celeridade do processo. Ele deverá cuidar para que haja equilíbrio de participação, informação e poder decisório entre as partes.

O profissional condutor da mediação fica impedido de atuar ou estar diretamente envolvido em procedimentos subseqüentes a ela, tais como arbitragem e processo judicial.<sup>86</sup>

As informações da mediação são confidenciais e privilegiadas. O mediador – bem como qualquer uma das partes ou outra pessoa atuante na mediação – jamais poderá revelá-las a terceiros ou ser chamado ou compelido, mesmo em posterior arbitragem ou processo judicial, a revelar fatos, propostas ou quaisquer outras informações obtidas durante a mediação.<sup>87</sup>

O mediador não pode ser responsabilizado, por qualquer das partes, por ato ou omissão relacionados à mediação conduzida de acordo com as normas éticas e regras aceitas pelas partes.<sup>88</sup>

---

<sup>84</sup> Artigo 6º do Regulamento Modelo da Mediação, do Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA). OLIVEIRA, Angela et al. 1999, p. 206.

<sup>85</sup> Artigo 9º do Regulamento Modelo da Mediação do CONIMA. OLIVEIRA, 1999, p. 207.

<sup>86</sup> Artigo 13 do Regulamento Modelo da Mediação, do CONIMA. OLIVEIRA, Ângela. 1999, p. 208.

<sup>87</sup> Artigo 14 do Regulamento Modelo da Mediação, do CONIMA. OLIVEIRA, Ângela. 1999, p. 208.

<sup>88</sup> Artigo 18 do Regulamento Modelo da Mediação, do CONIMA. OLIVEIRA, Ângela. 1999, p. 208.

O processo da mediação encerra-se: a) com a assinatura do termo de acordo pelas partes; b) por uma declaração escrita do mediador de que não é justificável aplicar mais esforços para buscar a composição; c) por uma declaração conjunta das partes, dirigida ao mediador, com o efeito de encerrar a mediação; d) por uma declaração escrita de uma parte para a outra, e para o mediador, com o efeito de encerrar a mediação.<sup>89</sup>

Segundo Serpa<sup>90</sup>, os estágios do procedimento de mediação são os seguintes: a) concordância das partes em mediar; b) entendimento das questões em disputa; c) criação de opções para negociação; d) realização e organização do acordo; e) implementação do acordo.

Highton<sup>91</sup> recomenda que toda instituição que pretenda realizar um programa de mediação deve realizar duas regulamentações: o código de normas éticas para os profissionais e um regime de procedimentos disciplinares aplicável nos casos de descumprimento das normas do código de ética profissional da instituição.

Com o acréscimo da utilização da mediação no Brasil, será necessária a criação de um código de ética<sup>92</sup> dessa profissão, e a atuação dos mediadores deverá ser norteadada pelos padrões éticos previstos nessa norma.

A mediação na atualidade começa a se profissionalizar. Tal profissionalização acarreta várias conseqüências, tais como: uma maior regulamentação; o desenvolvimento de programas profissionais; uma maior credibilidade para o

---

<sup>89</sup> Artigo 19 do Regulamento Modelo da Mediação do CONIMA. OLIVEIRA, Ângela. 1999, p. 208.

<sup>90</sup> SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e Prática da mediação de conflitos*. 1999, p. 177.

<sup>91</sup> HIGHTON, Elena. ÁLVAREZ, Gladys S. *Mediación para resolver conflictos*. 1998, p. 374.

<sup>92</sup> O Código de Ética de uma profissão normalmente é elaborado por um órgão de classe, e nesse código busca-se instituir o que é aceito e o que não é aceito na prática daquela profissão. Serpa alerta que, como a mediação é um processo híbrido que abrange conhecimentos de diversas profissões, ela não se encaixa perfeitamente em compartimentos de padrões profissionais existentes em códigos de ética de outras áreas. A mediação exige um código próprio, com padrões refinados e específicos, que demandam um estudo diferenciado e complexo. SERPA. *Teoria e Prática da mediação de conflitos*. 1999, p. 295.

profissional atuante nessa área; a necessidade de treinamento para a concessão de licenciatura ou certificação para mediadores.

Com um maior controle sobre a formação do profissional da mediação, a população estaria menos exposta ao risco de ser lesada por um profissional totalmente incompetente.

No Brasil, a formação profissional do mediador é inadequada. Alguns estados brasileiros oferecem cursos intensivos de 40 e 20 horas. Segundo Serpa<sup>93</sup>, os cursos são limitados quanto à teoria da mediação e somente propiciam um conhecimento prático e teórico introdutório.

O profissional atuante na mediação deve ter conhecimentos multidisciplinares, tais como Psicologia, Sociologia e Direito. Essa formação interdisciplinar auxilia na qualificação de um profissional realmente apto para a árdua tarefa de mediar conflitos.

Muitos estudos têm sido voltados para um melhor conhecimento e utilização dos métodos alternativos. Esses estudos, muitas vezes, são interdisciplinares, pois a ciência jurídica não supre todas as perspectivas que devem ser estudadas na busca de um conhecimento completo do fenômeno.

Para Vezzula<sup>94</sup>, os conhecimentos necessários para a completa formação de um mediador são: a) negociação cooperativa – o mediador deve saber muito de negociação e ser didático; b) comunicação – a base de todo conflito e seu tratamento está na possibilidade de uma boa comunicação; c) aspectos psicológicos da personalidade humana – não é possível entender os problemas

---

<sup>93</sup> A autora também constata a ocorrência em algumas localidades de palestras e conferências, questionando os panfletos de algumas dessas conferências que trazem o nome dos conferencistas como sendo “Drs. Fulanos de Tal, advogados e mediadores associados”. Esses impressos denotam a ausência de um trato científico adequado com a atividade realizada pelo mediador. SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e Prática da mediação de conflitos*. 1999, p. 284. É interessante também citar que o Estatuto da Advocacia e a Ordem dos Advogados do Brasil, em seu artigo primeiro, parágrafo terceiro, proíbe a divulgação de advocacia em conjunto com outra atividade. Lei n.º 8.906, de 04 de julho de 1994.



humanos e menos ainda as grandes dificuldades de inter-relação, sem ter conhecimento básico de Psicologia; d) teoria das decisões – o mediador deve auxiliar as partes na construção de soluções satisfatórias para as mesmas; e) as leis que regem o caso – o mediador deve conhecer as leis em vigência, para evitar o avanço por caminhos ilegais; f) aspectos da Sociologia – é fundamental que o mediador tenha uma clara visão da realidade total de seus mediados, em que as circunstâncias sociais são de grande importância; g) técnicas específicas de investigação e de resumo – a mediação possui técnicas especificamente elaboradas para despertar nos mediados o desejo real de encontrar uma solução para a disputa.

A formação de um mediador requer: uma formação geral que o capacite a atuar em diversos setores da sociedade civil; a maturidade, não bastando apenas ser maior de idade, mas dotado de maturidade psicológica, social e experiência de vida; e, por último, discernimento em relação aos diversos enfoques do mundo. Alguém que apenas tem conhecimento em uma área específica, de uma só forma de fazer as coisas, não poderá ser um bom mediador. Os institutos que realizam a formação dos mediadores devem ser muito responsáveis, não permitindo a inserção no mercado de mediadores incompetentes e usando de rigor na seleção de candidatos.<sup>95</sup>

## **5. PERSPECTIVAS DA MEDIAÇÃO NA PREVENÇÃO E SOLUÇÃO DE CONFLITOS LOCATÍCIOS.**

A maioria das locações de imóveis urbanos no Brasil é realizada por intermédio de um corretor de imóveis. Esse corretor normalmente representa uma corretora de imóveis.

Anteriormente, a grande massa de imóveis destinados à locação era constituída de casas, quartos, aposentos e outros sendo as locações, na

---

<sup>94</sup> VEZZULLA, Juan Carlos. A mediação. O mediador. A Justiça e outros conceitos. p. 117.

maioria dos casos, contratadas individualmente entre locadores e locatários, com eventual participação de procuradores. Atualmente, diante do surto de construção de edifícios iniciado no período seguinte a 1950, passou-se a cogitar predominantemente da locação de apartamentos, unidades imobiliárias, e as locações passaram a ser realizadas, com raras exceções, por meio de administradoras de imóveis, o que anulou o contato físico ou a comunicação direta entre locador e locatário, abolindo os controles afetivos, sentimentais ou humanitários.<sup>96</sup>

A pessoa que detém a propriedade ou a livre disposição do uso e gozo de um imóvel contrata uma administradora de imóveis através de um contrato de corretagem, para que um dos corretores que atuam nessa instituição realize a locação.<sup>97</sup>

Pelo contrato de corretagem, uma pessoa – a qual não fica ligada à outra em virtude do mandato de prestação de serviços ou qualquer relação de dependência – obriga-se a obter para a segunda um ou mais negócios, conforme as instruções recebidas.

O contrato de corretagem é oneroso e o corretor tem direito a receber uma remuneração no momento em que o negócio é concretizado. Essa despesa pode ser paga pelo locador ou pelo locatário, mas geralmente é paga pelo locador.<sup>98</sup>

---

<sup>95</sup> SIX, Jean-François. *Mediación. Dinámica de la mediación*. Buenos Aires, Argentina: Paidós, 1997, p. 180-202.

<sup>96</sup> PACHECO, José da Silva. *Tratado das locações, ações de despejo e outras*. 1998, p. 193.

<sup>97</sup> “A insegurança dos grandes centros urbanos, aliada ao isolamento natural que o cotidiano profissional a todos impõe, invariável, inexorável e indistintamente, intensifica a importância do intermediador de negócios, cuja reputação e confiabilidade se apresentam mais e mais indispensáveis, na exata proporção em que se distanciam as pessoas e se desfaz a possibilidade de selecionar, com as cautelas desejáveis, os próprios parceiros comerciais.” TEPEDINO, Gustavo. *Anotações à Lei do Inquilinato*. 1999, p. 114.

<sup>98</sup> E como, na praxe do mercado, é o locador quem contrata o intermediador, também é ele que deverá suportar as despesas, a não ser que o próprio interessado na locação incumba alguém de lhe encontrar um imóvel para alugar. SOUZA, Silvío Capanema de. *A nova lei do inquilinato comentada*. 3.º edição. Rio de Janeiro: Forense, 1993, p. 103.

“Entre as obrigações do corretor se inclui a de ministrar às partes os dados e informes interessantes à realização do negócio, como, dentre outros, a situação econômica e financeira dos contratantes, mas o corretor não é responsável pela execução do negócio, não lhe incumbindo redigir minutas ou prestar assistência jurídica. Aproximadas as partes, e prestadas as informações necessárias à celebração do contrato, exauriu o corretor o seu trabalho, fazendo jus à remuneração pactuada.”<sup>99</sup>

Através da negociação, os contraentes estipulam as regras atinentes ao contrato<sup>100</sup> de locação, firmando o valor do aluguel, o objeto da locação, a garantia locatícia, os encargos e as demais cláusulas.

A elaboração do contrato é de interesse de ambas as partes, já que nele se inserem direitos e obrigações recíprocas, e a contratação do profissional encarregado de sua redação pode ser feita tanto pelo locador quanto pelo locatário, ou por ambos.

O conflito locatício pode ocorrer no momento em que se está firmando o contrato entre os contraentes e/ou durante a vigência do contrato de locação – sendo que os conflitos não solucionados durante a vigência do contrato podem perdurar até depois de terminada a relação locatícia. Esses conflitos normalmente surgem por causa do descumprimento das cláusulas contratuais ou por descumprimento da legislação por parte dos contraentes.

“A relação entre as forças, com o transcurso do tempo, desloca-se; quando um dos contraentes sente ou acredita sentir que suas forças cresceram em relação ao que eram no momento da conclusão do contrato, naturalmente se

---

<sup>99</sup> SOUZA, Silvio Capanema de. op. cit., p. 103. A elaboração de um contrato de locação entre os contraentes é uma prestação de serviço distinta do trabalho de intermediação.

vê determinado a violá-lo.”(...) “O Contrato, no terreno econômico, vale mais para interromper do que para eliminar a guerra; é, na verdade, mais um instrumento de trégua do que um instrumento de paz.”<sup>101</sup>

Um tipo de conflito advindo das relações locatícias pode ser resultado da negligência das administradoras de imóveis que, ao receberem o imóvel para a locação, não examinam com a cautela necessária a qualidade do contratante de seus serviços, ou seja, não se asseguram de sua capacidade, não apenas para locar o imóvel que será ofertado a terceiro, mas também para assegurar seu uso pacífico ao longo do contrato, o que constitui, em termos do Código de Defesa do Consumidor, um grave erro pelo princípio que estabelece a co-responsabilidade entre todos aqueles que participam da oferta e do contrato de consumo.<sup>102</sup>

Procurando solucionar as disputas sem recorrer à via judicial, muitas imobiliárias buscam uma instituição que realize mediações ou contratam um profissional para realizá-las, convidando as partes envolvidas na disputa para comparecem a um encontro nessa instituição ou com esse profissional.

Para desempenhar bem seu papel nesse campo de atuação da mediação, o mediador deve possuir conhecimentos sobre a matéria concernente ao conflito. Esse conhecimento é saudável, pois gera uma maior estabilidade emocional nas partes ao aceitarem participar desse processo. O mediador deve ainda observar a restrição de não atuar como profissional contratado por qualquer uma das partes.

---

<sup>100</sup> Esse contrato deve necessariamente respeitar as regras previstas na lei 8.245/91 e demais normas do ordenamento jurídico brasileiro relativas à matéria.

<sup>101</sup> CARNELUTTI, Francesco. *Como nasce o direito*. Tradução Hiltomar Martins Oliveira. Belo Horizonte: Líder, 2001, p. 35-36.

<sup>102</sup> “Assim, importa à administradora, antes de oferecer publicamente o imóvel à locação, saber se quem o apresenta detém direito de uso e se não responde por medidas judiciais que sejam capazes de afetar a posse pacífica do imóvel pela locatária.” MELLO NETO, João Alfredo. *Contratos de Locação predial urbana residencial*. Rio de Janeiro: Aide, 1997, p. 66.

Inicia-se a mediação com o comparecimento voluntário das partes. O mediador deve, ao realizar o encontro, buscar conhecer os pontos de confrontação e concordância das partes. O mediador que atua na resolução de conflitos locatícios não deve impor uma solução, que deve ser construída pelas partes através do diálogo. O sentimento de confiança na transparência do processo é fundamental para criar um ambiente propício para que as partes consigam realizar uma comunicação sem receios.<sup>103</sup>

A elaboração do contrato de locação é de interesse de ambas as partes, já que nele se inserem direitos e obrigações recíprocas, e a contratação do profissional de sua redação pode ser feita tanto pelo locador, quanto pelo locatário, ou por ambos. O ideal é que a contratação do profissional seja feita por ambos os contraentes para a preservação do equilíbrio entre eles.

Na hipótese de o locador já ter contratado o serviço de um determinado profissional, duas outras podem ocorrer: a) o candidato à locação deposita confiança no mandatário do futuro locador, que lhe é indicado<sup>104</sup>, e resolve contratá-lo para que também o represente na elaboração do contrato de locação; b) por não depositar confiança no mandatário do futuro locador, o candidato à locação busca o assessoramento de um outro profissional para que seja redigido um acordo equilibrado. Se ele não tiver condições de arcar com as despesas de contratação de um outro profissional, deverá buscar a assessoria de órgãos de atendimento ao consumidor<sup>105</sup>, como os PROCON's

---

<sup>103</sup> SIX, Jean-François. *Mediación. Dinámica de la mediación*. Buenos Aires, Argentina: Paidós, 1997, p. 225.

<sup>104</sup> O mandatário pode ser indicado. Entretanto, a imposição arbitrária de um mandatário para concluir ou realizar um negócio jurídico pelo consumidor é considerada cláusula abusiva, conforme previsto no artigo 51, inciso VIII, da Lei 8.078/90.

<sup>105</sup> A aplicação do Código de Defesa do Consumidor nas relações locatícias é bastante debatida na doutrina e na jurisprudência pátria. É interessante, sobre a possibilidade da aplicação do CDC nos contratos de locação, o posicionamento de NASCIMENTO, que entende que a raiz do Código de Defesa do Consumidor reside no artigo 5.º, inciso XXXII, da Constituição Federal e portanto a partir do momento que foi promulgado o Código de Defesa do Consumidor a garantia constitucional de proteção do consumidor (locatário) tornou-se efetiva, pois, o CDC nasceu para efetivar uma garantia constitucional e portanto, não é uma lei ordinária qualquer, mas uma lei ordinária complementar a Carta Constitucional. NASCIMENTO, Tupinambá Miguel Castro do. CDC e contrato de locação. *Revista Jurídica*, n.º 263. Ano 47. Porto Alegre: Síntese, setembro de 1999, p. 78-99. Para MARQUES apenas os contratos de locação não-comerciais estão incluídos no campo de aplicação do CDC, “que como norma de

Estaduais ou Municipais, para a análise das cláusulas da proposta de contrato fornecida pelo locador.<sup>106</sup>

O conflito locatício pode ocorrer no momento em que se está firmando o contrato e/ou durante a sua vigência. Portanto, se o contrato de locação for adequado a ambos os contraentes, em tese reduzir-se-ão um pouco as possíveis fontes de uma disputa futura.

O equilíbrio dos compromissos assumidos pelas partes melhora a convivência dos contraentes e proporciona maior confiabilidade à relação. No dia-a-dia comercial, a boa convivência entre os que estão ligados por um pacto contratual é uma ferramenta valiosa para a continuidade saudável desse vínculo.

O contrato é um dos meios previstos no ordenamento jurídico posto à disposição dos particulares para o exercício da autonomia privada. As pessoas podem livremente realizar contratos, mas o ordenamento jurídico pátrio impõe uma série de limitações à autonomia privada. Tais limitações ocorrem por via negativa: onde não existem tais limitações, o ordenamento reconhece a autonomia privada.

Toda pessoa tem direito de escolher a sua habitação e os direitos e obrigações entre locador e locatário devem ser equilibrados. Entretanto, historicamente, nem sempre as relações locatícias previstas nos ordenamentos jurídicos primaram pelo equilíbrio. O constante desequilíbrio previsto nas legislações serve como mais uma fonte de conflitos entre os contraentes, dificultando essa

---

ordem pública estabelece um valor básico e fundamental de nossa ordem jurídica.” MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 3.<sup>a</sup> ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p. 168.

<sup>106</sup> Para Lagrasta Neto, o trabalho mais democrático dos advogados está na criação – a exemplo dos Estados Unidos – de *law communes*, escritórios de atendimento ao público, com verdadeiro caráter de assistência jurídica, capazes de defender os pobres em questões como inquilinato, invasão de terras e residências abandonadas e outros. Esses escritórios são descentralizados e próximos dos pontos de estrangulamento (guetos, favelas etc.) LAGRASTA NETO, Caetano. Meios alternativos de solução dos litígios. *Revista dos Tribunais*, volume 639. São Paulo: Revista dos Tribunais, janeiro de 1989, p. 23.

relação tão delicada. Segundo Tepedino<sup>107</sup>, a Lei 8.245 de 1991 buscou unir os princípios de ordem pública à autonomia contratual.

“A nova Lei de Locações de Imóveis Urbanos, a Lei n.º 8.245, de outubro de 1991, não pôde prever todos os conflitos entre locador e locatário, mas fixou princípios, no intuito de compatibilizar a iniciativa econômica privada, tutelada na Constituição, com os valores extrapatrimoniais, ou existenciais, da moradia, do trabalho, da estabilidade do homem em seu habitat. Na operacionalização da Lei de Locação não será consentido ao intérprete deixar de levar em conta os princípios constitucionais que informam o legislador especial, em particular o princípio da dignidade da pessoa humana, de modo que a estabilidade do inquilino na comunidade familiar, em seu local de trabalho e em sua moradia adquire valor prioritário na solução dos conflitos de interesse.”<sup>108</sup>

Quando a oferta de imóveis postos à locação apresenta-se aquém da demanda, a carência de imóveis termina por submeter o locatário – forçado pela necessidade de contratar – a alguns abusos.

Uma legislação menos tendenciosa, ao trazer um certo equilíbrio entre os direitos e deveres dos contraentes, auxiliará em muito na estabilidade das relações futuramente firmadas.

Uma legislação que favorece em demasia os inquilinos acaba por produzir efeitos negativos nos locadores, que muitas vezes se tornam contraentes “mais armados”, excessivamente criteriosos ao permitirem a locação do imóvel de que detêm a propriedade ou a livre disposição do uso e gozo. Muitos deles

---

<sup>107</sup> TEPEDINO, Gustavo. *A nova lei do inquilinato comentada*. 1993, p. 137-138.

acabam afugentados e preferem deixar os imóveis fechados a locá-los, o que agrava ainda mais o problema do déficit habitacional, majorando, além disso, os preços no mercado.

Uma legislação que privilegia os locadores, somada ao problema do déficit habitacional, transforma os locatários em verdadeiros “reféns” dos locadores, numa relação que deixa de ser contratual e passa a ser de subordinação.

É um grande desafio criar legislações que consigam conciliar os princípios de ordem pública com a autonomia contratual.

Existem outras fontes de conflito, além do contrato, nas relações locatícias. Uma delas é o comportamento dos contraentes durante o transcorrer da relação locatícia. Esse comportamento é muito influenciado pelas características pessoais inerentes a cada ser.

Kolb<sup>109</sup> ressalta que a mediação dificilmente será um processo eficaz de solução de conflitos quando as pessoas puserem em primeiro lugar a cólera. Ressalta ainda que quando os negociadores principais se detestam, pode ser necessário manter intermináveis conversas reservadas, nas quais grande parte da carga de representar cada lado perante o outro caia sobre os ombros do mediador.<sup>110</sup>

A prática da mediação dificilmente será eficaz nas situações em que parecer mais interessante para as partes obter um foro público para suas reclamações recíprocas do que trabalhar para resolver o conflito.<sup>111</sup>

Quando houver grandes disparidades econômicas entre as partes, a mediação pode não ser o processo mais adequado. O mediador, quando identificar esse

---

<sup>108</sup> TEPEDINO, Gustavo. *A nova lei do inquilinato comentada*. 1993, p. 15-16.

<sup>109</sup> KOLB, Deborah M. et al. *Mediación. Cuando hablar da resultado. Perfiles de mediadores*. Buenos Aires, Argentina: Paidós, 1997, p. 382.

<sup>110</sup> KOLB, Deborah M. et al. *Cuando hablar da resultado. Perfiles de mediadores*. 1997, p. 382.

<sup>111</sup> KOLB, Deborah M. et al. *Cuando hablar da resultado. Perfiles de mediadores*. 1997, p. 383.



tipo de situação, deve encaminhar a parte em desvantagem para ser assistida por um profissional, a fim de reforçar e equilibrar o poder e propiciar uma negociação mais justa.

Quando houver grandes disparidades culturais entre as partes, cabe ao mediador realizar os esclarecimentos necessários para que a mediação aconteça de forma equilibrada. Quando o mediador sentir que, mesmo com os esclarecimentos realizados, ainda não há o equilíbrio necessário entre os disputantes, ele deve, também nesse caso, encaminhar a parte em desvantagem para ser assistida por um profissional.

Quando uma pessoa tem uma natureza violenta, irascível, autoritária ou intransigente, não é recomendável a mediação, pois a postura impositiva da pessoa pode agravar ainda mais as relações que já não estão se processando de maneira adequada.

Segundo Braga Neto<sup>112</sup>, a mediação não é adequada à solução de conflitos quando: a) uma das partes se interessa mais em manter a litigiosidade da relação do que em solucionar a disputa; b) falta cooperação na busca de uma solução; c) as condições físicas não são ideais; d) existem casos patológicos, em que os litigantes não têm condições de discutir seus próprios problemas.

O mediador, ao identificar que uma das partes que participa da mediação é extremamente submissa, deve realizar sessões individuais para tentar conhecer o potencial de esse comportamento ser revertido positivamente, e ainda encaminhar essa parte para uma assistência profissional para ser amparada. Diante da impossibilidade de qualquer uma dessas medidas, ele deve considerar o processo de mediação como ineficaz para a solução daquele conflito.

---

<sup>112</sup> BRAGA NETO, Adolfo. *Mediação: métodos de resolução de controvérsia*. 1999, p. 96.

O trabalho do mediador pode ser solitário e emocionalmente desgastante. O desgaste do mediador normalmente é gerado pelos disputantes, pela dor emocional desses, a motivação limitada para resolver suas dificuldades e a combatividade e a resistência geral que freqüentemente conspiram para frustrar e desmoralizar até mesmo o mediador mais tenaz e com maiores recursos.<sup>113</sup>

Segundo Watanabe<sup>114</sup>, existem conflitos atendidos pela solução da estrutura judicial. Entretanto, em outros tipos de conflito, é necessária uma estrutura mais leve e ágil. O autor ressalta, ainda, que nos conflitos envolvendo pessoas em permanente contato, como nas relações jurídicas contínuas, normalmente as formas alternativas de solução são mais recomendadas.

A relação entre locador e locatário é contínua. Sendo assim, é importante para os contraentes manter essa relação de uma forma amistosa. Portanto, genericamente a mediação é uma forma de solução de conflitos recomendável nos conflitos locatícios. Além disso, por tratar-se de uma relação contínua, se o conflito não for sanado, ele poderá vir à tona a qualquer momento e, às vezes, em proporções mais graves. Tendo sido sanado pela mediação uma vez, é possível que cesse a fonte conflitiva ou que ela reapareça em proporções mais tênues.

Cabe ao mediador, ao realizar uma mediação, auxiliar as partes na análise de todos os elementos do conflito. Ele deve ser prudente em seu ofício, incentivando as partes a uma tomada de consciência das futuras conseqüências que podem advir de uma determinada medida.

Quando as partes decidem tomar uma medida após uma reflexão sobre o futuro, pensando nas eventuais conseqüências e, portanto, prevenindo um

---

<sup>113</sup> KOLB, Deborah M. et al. *Cuando hablar da resultado. Perfiles de mediadores*. 1997, p. 381.

<sup>114</sup> WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. (coord.). *Participação e processo*. São Paulo: Rev. Tribunais, 1988. p. 132.

conflito antes de precisar resolvê-lo, torna-se mais difícil a possibilidade de um conflito futuro.

O contrato de locação é consensual, contínuo, bilateral e oneroso. São necessários consentimento das partes, capacidade delas e objeto lícito. O consentimento há de se referir à locação e a suas condições: objeto, aluguel, obrigações, encargos, prazo, reajuste e demais cláusulas. Ele deve ser dado sem vício. O dolo, o erro, a violência e a incapacidade invalidam o contrato, sujeitando-o às regras pertinentes.

Se o contrato firmado entre as partes contiver vícios sociais ou de consentimento, a utilização da mediação como forma de solução de conflitos não é recomendável, pois o princípio da boa-fé entre os contraentes estará ameaçado em virtude da presença do vício. Além disso, a mediação não é um procedimento adequado para solucionar conflitos dessa natureza.

Nos conflitos locatícios em que as partes assumem seus lugares no processo envolvidas pelo sentimento de boa-fé<sup>115</sup>, a mediação é uma via adequada para a composição do conflito. Entretanto, basta que uma das partes esteja predisposta à má-fé, ou compulsivamente empenhada no embate, para inviabilizar a mediação.

No caso em que o locatário deve aluguéis ao locador por estar atravessando uma séria crise financeira, a mediação pode ser uma via adequada para a solução desse conflito. Se a parte efetivamente estiver participando do processo munida de boa-fé, poder-se-á tentar uma solução que reduza a multa por inadimplemento e fixe um prazo mais prolongado para o cumprimento da obrigação, concomitantemente com o pagamento pontual das parcelas

---

<sup>115</sup> “Lidar com a parte de boa-fé é tratar com alguém que está no processo em busca do que acredita ser justo. Exceto se houver excesso, com a transformação desse litigante em ‘amante do litígio’, a parte de boa-fé é suscetível a argumentos lógicos, razoáveis e justos.” SOUZA NETO, João Baptista de Mello e. *Mediação em Juízo: abordagem prática para obtenção de um acordo justo*. São Paulo: Atlas, 2000, p. 36.

vincendas. Entretanto, se o litigante insolvente estiver de má-fé, o meio adequado para a solução desse conflito é a via judicial.

Segundo Warat<sup>116</sup>, cabe ao mediador estimular, provocar as partes, auxiliando-as a chegar aonde possam reconhecer algo que já está dentro delas. A chave para a solução dos conflitos está dentro de cada um, devendo o homem esvaziar-se das respostas prontas, das ansiedades e dos medos; esvaziando o ego, o homem deve destruir tudo que o impede de saber quem ele é efetivamente.

“Um espírito carregado de conceitos perde as asas para voar e as raízes que possam lhe outorgar identidade.” (...) “É difícil crescer, viver, amar, vincular-se, porque carregamos toneladas de saberes que temos medo de abandonar, na incerteza das formas de sua substituição, medo do encontro com o novo, que é o modo de encontrar consigo mesmo.”<sup>117</sup>

Conforme entendimento trazido por Warat<sup>118</sup>, o segredo para a ocorrência de uma mediação justa é a autenticidade dos mediados. Ser íntegro e autêntico é um primeiro passo. Mediar é viver em harmonia com a própria interioridade e com os outros. A mediação é um encontro consigo mesmo, é uma possibilidade de sentir com outro.

Saber se a mediação é um meio eficaz para solucionar o conflito não dependerá apenas de uma escolha de política judicial, mas do modo de pensar no conflito e em sua solução, pois o procedimento de mediação será ineficaz se as partes e os operadores jurídicos desejarem sua adequação ao modo tradicional e adversarial de solucionar conflitos ou uma solução meramente

<sup>116</sup> WARAT, Luiz Alberto. *O ofício do mediador*. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 23.

<sup>117</sup> WARAT, Luiz Alberto. *O ofício do mediador*. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 24.

<sup>118</sup> WARAT, Luiz Alberto. *O ofício do mediador*. Florianópolis: Habitus, 2001, p. 28.

negocial, numa confrontação em que cada parte defende encarniçadamente seus interesses.<sup>119</sup>

Somente haverá voluntariedade na mediação quando as partes realmente tiverem conhecimento adequado do que seja o procedimento e quiserem investir na solução de conflitos de maneira cooperativa.

Segundo Lagrasta Neto<sup>120</sup>, a solução alternativa não pode se constituir em abafador ideológico do verdadeiro anseio de justiça, e em hipótese alguma deve surgir como substitutivo à indeclinável responsabilidade do Estado de proteção ao cidadão e seus direitos.

A construção de uma teoria nunca se esgota, as portas da percepção devem estar sempre abertas para os questionamentos. Deve-se tentar construir uma teoria da mediação com uma base bem fundamentada, relativamente sólida, uma teoria que busque acima de tudo conhecer as limitações práticas desse método.

Apenas conhecendo todos os componentes desse instituto, será possível praticá-lo adequadamente, a fim de que a mediação não se torne apenas mais um paliativo para estabilizar o quadro de enfermidade em que o conflito se encontra, e sim um método eficaz, que respeite a dignidade das partes, que seja comunicacional, transformador dos conflitos, e que acima de tudo ajude os indivíduos a serem mais cooperativos uns com os outros.

Segundo Galano<sup>121</sup>, a mediação propõe que as partes retomem a comunicação e o trabalho de construir uma nova história do conflito em que exista a possibilidade de um acordo.

---

<sup>119</sup> ARNAUD, André Jean. *Dicionário enciclopédico de teoria e de sociologia do direito*. 1999, p. 520.

<sup>120</sup> LAGRASTA NETO, Caetano. *Revista dos Tribunais*, volume 639. janeiro de 1989, p. 30.

<sup>121</sup> GALANO, Monica Haydee. *Mediação – uma nova mentalidade*. 1999, p. 110.

Através dos métodos alternativos de solução de conflitos a sociedade civil busca uma retomada dos poderes e responsabilidades individuais. Entretanto, a aplicação justa e ética desses métodos alternativos de solução de conflitos não será fácil, pois, a sociedade civil anda exercendo muito pouco a sua liberdade, em virtude do processo de massificação. O futuro da sociedade civil requer a adoção de um estilo de vida mais cooperativo entre os indivíduos.

A mediação não pode ser “vendida” como uma série de técnicas que, somadas, oferecem a cura para o mal do conflito. É preciso dar o adequado tratamento científico que a matéria requer, acrescido de uma ética das situações e voltado para o afeto e para os sentimentos que compõem os fenômenos humanos.

## **6. CONCLUSÃO.**

A mediação é uma forma autocompositiva de solução de conflitos porque o poder de tomada de decisões cabe às partes. A atuação do mediador é similar à de um conselheiro. O seu trabalho consiste em aproximar as partes, auxiliá-las na dissecação do problema, compreender as zonas de impasse existentes e que possam ser trabalhadas de uma forma menos traumática e, finalmente, tentar, através do consenso, construir uma solução positiva, satisfatória e eficaz.

Diversos fatores caracterizam o processo de mediação, dentre os quais destacam-se a informalidade, a intervenção de um terceiro, a rapidez, a economia, a justeza, a confidencialidade, a reaproximação das partes, a autonomia das decisões, a não-adversariedade e o equilíbrio das relações entre as partes.

Para o bom funcionamento da mediação é necessário o trabalho consciente, responsável, ético e compromissado do mediador. Entretanto, não existem fórmulas mágicas que transformem um homem normal em um bom mediador.

Na verdade, existem indícios de que certos princípios são valiosas ferramentas que auxiliam na adequada formação de um mediador.

No Brasil ainda há uma grande resistência em aceitar a mediação como uma das formas possíveis de solução de conflitos. Essa resistência é gerada pelo corporativismo dos profissionais das áreas jurídicas e pelo desconhecimento do instituto por parte da população.

Várias medidas são necessárias para mudar essa ordem de coisas: em primeiro lugar, é necessária a divulgação e o esclarecimento a respeito do instituto, a fim de ampliar o rol de conhecedores desse instituto; em segundo lugar, é necessário um debate consciente sobre a forma de mediação que se pretende adotar e as conseqüências dessa adoção; e em terceiro lugar, deve-se investir numa formação adequada, pois uma formação ruim ou incompleta dos mediadores pode decretar o fim precoce desse instituto em nosso país.

O conflito locatício pode ocorrer no momento em que se está firmando o contrato entre os contraentes e durante a vigência do contrato de locação – sendo que os conflitos não solucionados durante a vigência do contrato podem perdurar até depois de terminada a relação locatícia. Esses conflitos normalmente surgem por causa do descumprimento das cláusulas contratuais ou por descumprimento da legislação por parte dos contraentes.

Os conflitos locatícios, de um modo geral, são perfeitamente solucionáveis através da mediação: as relações são contínuas, devendo-se, portanto, evitar ou minorar ao máximo a possibilidade de conflitos futuros; as soluções devem ser alcançadas o mais rápido possível; os custos do processo devem ser acessíveis às partes. Porém, deve-se analisar cada caso separadamente, pois as intenções das partes envolvidas no conflito em questão vêm a ser fator determinante para a viabilidade desse procedimento.

## 7. BIBLIOGRAFIA.

ÁLVAREZ, Gladys S. et al. *Mediación y Justicia*. Buenos Aires, Argentina: Depalma, 1996.

ALVIM, Arruda. *Tratado de Direito Processual Civil*, vol. 1, arts. 1.º ao 6.º do CPC. 2.ª ed., São Paulo: Revista dos Tribunais, 1990.

ALVIM, José Eduardo. *Elementos de Teoria Geral do Processo*. 2.ª ed., Rio de Janeiro: Forense, 1993.

AMARAL, Francisco. *Direito civil: introdução*. Rio de Janeiro: Renovar, 2000, p. XXIV.

AMARAL, Lídia Miranda de Lima. *Mediação e Arbitragem: uma solução para os conflitos trabalhistas no Brasil*. São Paulo: LTr, 1994.

ARNAUD, André Jean et al. *Dicionário enciclopédico de teoria e de sociologia do direito*. Tradução de Patrice Charles e F. X. Willaume. Rio de Janeiro: Renovar, 1999. p. 6-25; 129-135, 519-524.

BEDAQUE, José Roberto dos Santos. *Direito e Processo*. Influência do Direito Material sobre o Processo. São Paulo, Malheiros, 1995, p. 9-58.

BRAGA NETO, Adolfo. Os advogados, os conflitos e a mediação. In: OLIVEIRA, Angela et al. (coord.). *Mediação: métodos de resolução de controvérsia*. São Paulo, LTr, 1999, p. 93-101.

BRASIL. Lei n.º 9.307 de 23 de setembro de 1996. Dispõe sobre arbitragem. 1.ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1996. *Diário Oficial da República Federativa do Brasil*, Brasília, 24 de setembro de 1996.

BRASIL. Lei n.º 6.530 de 12 de maio de 1978. Dispõe sobre a profissão de Corretagem e dá outras providências. *Diário Oficial da República Federativa do Brasil*, Brasília, 15 de maio de 1978.

BRASIL. Lei n.º 3.071 de 1º de janeiro de 1916. Institui o Código Civil Brasileiro. 1.ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1996.

BRASIL. Lei n.º 10.406. Institui o Código Civil. *Diário Oficial da União*, Brasília, 10 de jan. de 2002.

BRASIL. Lei n.º 5.869, de 11 de janeiro de 1973. Institui o Código de Processo Civil Brasileiro. 2.ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1997.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil (CF/88). 1.ª ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1996.



BRASIL. Código Penal. Decreto-lei n.º 2.848, de 7 de dezembro de 1940, atualizado e acompanhado de legislação complementar. 16.ª edição, São Paulo: Saraiva, 2001.

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, Vauledir Ribeiro Santos, Claudia Beatriz M. Rodrigues (organização, remissões e índices). Campinas, São Paulo: Editora Jurídico Mizuno, 1999.

BRASIL. Lei n.º 8.245 de 18 de outubro de 1991. Dispõe sobre as locações dos imóveis urbanos e os procedimentos a ela pertinentes. *Diário Oficial da República Federativa do Brasil*, Brasília, 21 de outubro de 1991.

BRASIL. Estatuto da Advocacia e Ordem dos Advogados do Brasil. Lei n.º 8.906, de 4 de julho de 1994 e legislação complementar, incluindo o Código de Ética e Disciplina da OAB. Antonio Luiz de Toledo et al. 7.ª ed. atualizada e ampliada. São Paulo: Saraiva, 2000.

CAIVANO, Roque J., GOBBI, Marcelo., PADILLA, Roberto E. *Negociación y Mediación – instrumentos apropiados para la abogacía moderna*. Buenos Aires: Ad-hoc, 1997.

CALAMANDREI, Piero. *Direito Processual Civil*. Tradução Luiz Abesia e Sandra Drina Fernandez Barbieri. Campinas: Bookseller, 1999.

CAPPELLETTI, Mauro. *Acesso à Justiça*. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CARMONA, Carlos Alberto. *A arbitragem no processo civil brasileiro*. São Paulo: Malheiros, 1993.

CARMONA, Carlos Alberto. *Arbitragem e Jurisdição*. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. (coord.). *Participação e processo*. São Paulo: Rev. Tribunais, 1988. p. 296-307.

CARNELUTTI, Francesco. *Sistema de direito processual civil*. Tradução Hiltomar Martins Oliveira. São Paulo: Classic Book, 2000, p. 55-67, p. 222-227.

CARNELUTTI, Francesco. *Instituciones del Proceso Civil*, vol. I. Tradução Santiago Sentís Melendo. Buenos Aires: Ediciones Jurídicas Europa-América, 1989, p. 83-144.

CARNELUTTI, Francesco. *Teoria Geral do Direito*. Tradução Antônio Carlos Ferreira. São Paulo: Lejus, 1999, p. 87-222.

CARNELUTTI, Francesco. *Como nasce o direito*. Tradução Hiltomar Martins Oliveira. Belo Horizonte: Líder, 2001.

CARREIRA ALVIM, José Eduardo. *Elementos de Teoria Geral do Processo*. 2.<sup>a</sup> ed., Rio de Janeiro: Forense, 1993.

DINAMARCO, Cândido Rangel. *A instrumentalidade do processo*. 4.<sup>a</sup> ed.; São Paulo: Malheiros, 1996.

DINAMARCO, Cândido Rangel. Tutela Jurisdicional. *Revista Forense*. vol. 334. Rio de Janeiro: Forense, 1996, p. 18-41.

DINAMARCO, Cândido Rangel. O futuro do direito processual civil. *Revista Forense* vol. 336. Rio de Janeiro: Forense, 1996, p. 26-45.

DINAMARCO, Cândido Rangel. *Fundamentos do processo civil moderno*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1986.

DINAMARCO, Cândido Rangel. Escopos Políticos do Processo. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. (coord.). *Participação e processo*. São Paulo: Rev. Tribunais, 1988. p. 114-128.

DINIZ, Maria Helena. Mediação. *Dicionário Jurídico*. São Paulo: Saraiva, 1998, p. 234-235.

DINIZ, Maria Helena. *Lei de Locações de Imóveis Urbanos Comentada: Lei 8.245, de 18-10-1991*. 5.<sup>a</sup> ed. São Paulo: Saraiva, 1999.

FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. *Arbitragem, Jurisdição e Execução*. 2.<sup>a</sup> ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999.

FOLGER, Joseph P., JONES, Tricia S. *Mediación. Nuevas direcciones en mediación. Investigación y Perspectivas comunicaciones*. Buenos Aires, Argentina: Paidós, 1997.

GALANO, Monica Haydee. Mediação – uma nova mentalidade. In: OLIVEIRA, Angela et al. (coord.). *Mediação: métodos de resolução de controvérsia*. São Paulo, LTr, 1999, p. 102-112.

GOZAÍNI, Osvaldo Alfredo. *Formas alternativas para la resolución de conflictos*. Buenos Aires, Argentina: Depalma, 1995.

GRECO FILHO, Vicente. *Direito processual civil brasileiro 1 .º volume*. 9.<sup>a</sup> ed. São Paulo: Saraiva, 1994.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. *Teoria Geral do Processo*. 10.<sup>a</sup> ed., São Paulo: Malheiros, 1994.

GRINOVER, Ada Pellegrini. A conciliação extrajudicial no quadro participativo. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. (coord.). *Participação e processo*. São Paulo: Rev. Tribunais, 1988. p. 277-95.

HIGHTON, Elena I., ÁLVAREZ, Gladys S. *Mediación para resolver conflictos*. Buenos Aires, Argentina: Ad-Hoc, 1998.

KOLB, Deborah M. *Mediación et al. Cuando hablar da resultado. Perfiles de mediadores*. Buenos Aires, Argentina: Paidós, 1997.

LAGRASTA NETO, Caetano. Meios alternativos de solução dos litígios. *Revista dos Tribunais*, volume 639. São Paulo: Revista dos Tribunais, janeiro de 1989, p. 22-31.

LUKES, Steven. Poder. In: *Dicionário do Pensamento Social do Século XX*. Tradução de Eduardo Francisco Alves e Álvaro Cabral. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1996.

MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 3.<sup>a</sup> ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p. 166-174.

MELLO NETO, João Alfredo. *Contratos de Locação predial urbana residencial*. Rio de Janeiro: Aide, 1997.

MINISTÉRIO DO TRABALHO – Secretaria de Relações do Trabalho – *Manual do mediador*. Brasília: MTB, SRT, 1996.

MIRANDA, Jorge. *Manual de Direito Constitucional*. tomo I. 3.<sup>a</sup> ed. Coimbra: Coimbra Editora, 1997.

MORAIS, Jose Luis Bolzan de. *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição*. Porto Alegre: Liv. Advogado, 1999.

MUNIZ, Petrônio R. G. A mediação e a Arbitragem no Brasil – uma abordagem prospectiva. In: OLIVEIRA, Angela et al. (coord.). *Mediação: métodos de resolução de controvérsia*. São Paulo, LTr, 1999, p. 39-45.

NASCIMENTO, Tupinambá Miguel Castro do. CDC e contrato de locação. *Revista Jurídica*, n.º 263. Ano 47. Porto Alegre: Síntese, setembro de 1999, p. 78-99.

OLIVEIRA, Angela et al. (coord.). *Mediação: métodos de resolução de controvérsia*. São Paulo, LTr, 1999, p. 187-232.

OLIVEIRA JÚNIOR, José Alcebíades de. *Teoria Jurídica e Novos Direitos*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2000. p. 163-175.

OLIVEIRA JÚNIOR, José Alcebíades de (org.). *A mediação no futuro e o futuro da mediação inspirado em Warat. o poder das metáforas – Homenagem aos 35*

anos de docência de Luis Alberto Warat. - Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1998. p. 324-328.

PACHECO, José da Silva. *Tratado das locações, ações de despejo e outras*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998.

ROCHA, José Albuquerque. *Teoria Geral do Processo*. 5.<sup>a</sup> edição. São Paulo: Malheiros, 2001, p. 16-118.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei. *Acesso à Justiça no direito processual brasileiro*. São Paulo: Acadêmica, 1994.

SADEK, Maria Tereza; ARANTES, Rogério Basto. A crise do Judiciário e a visão dos juízes. *Dossiê Judiciário. Revista USP*, n.º 21. Mar – Abr – Maio, 1994, p. 34-35.

SALES, Lília Maia de Moraes. *Justiça e mediação de conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2003, p. 36

SANTOS, Moacyr Amaral. *Primeiras linhas de direito processual civil 1.º volume*. 21.<sup>a</sup> ed. São Paulo: Saraiva, 1999.

SERPA, Maria de Nazareth. *Teoria e prática da mediação de conflitos*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 1999.

SILVA, José Afonso. *Curso de Direito Constitucional Positivo*. 18.<sup>a</sup> ed. São Paulo: Malheiros, 2000, p. 273.

SILVA, Ovídio Araújo Baptista da. *Jurisdição e Execução na tradição romano-canônica*. 2.<sup>a</sup> ed. São Paulo: RT, 1997, p. 26-47.

SIX, Jean-François. *Mediación. Dinámica de la mediación*. Buenos Aires, Argentina: Paidós, 1997.

SLAIBI FILHO, Nagib. *Comentários à nova lei do inquilinato*. 9.<sup>a</sup> ed. Rio de Janeiro: Forense, 1997.

SOUZA, Silvio Capanema de. *A nova lei do inquilinato comentada*. 3.<sup>a</sup> ed. Rio de Janeiro: Forense, 1993.

TEPEDINO, Gustavo. Anotações à Lei do Inquilinato (arts. 1.º a 26). In: TEPEDINO, Gustavo. *Temas de Direito Civil*. Rio de Janeiro: Renovar, 1999, p. 1-23, p. 113-171.

VEZZULLA, Juan Carlos. A mediação. O mediador. A Justiça e outros conceitos. In: OLIVEIRA, Angela et al. (coord.). *Mediação: métodos de resolução de controvérsia*. São Paulo, LTr, 1999, p. 113-120.

WARAT, Luiz Alberto. A mediação e a previdência social. *Introdução ao direito previdenciário*. In: MONTEIRO, Meire Lúcia (coordenadora). São Paulo: LTr, 1998. p. 193-200.

WARAT, Luiz Alberto. *O ofício do mediador*. Florianópolis: Habitus, 2001.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. (coord.). *Participação e processo*. São Paulo: Rev. Tribunais, 1988. p. 128-135.

### **Informação Bibliográfica:**

PAZÓ, Cristina Grobério. A mediação na prevenção e solução de conflitos locais. *Panóptica*, Vitória, ano 1, n. 8, maio – jun., 2007, p. 298-350. Disponível em: <<http://www.panoptica.org>>.

### **Bibliographical Information:**

PAZÓ, Cristina Grobério. A mediação na prevenção e solução de conflitos locais. *Panóptica*, Vitória, year 1, nr. 8, May – June, 2007, p. 298-350. Disponível em: <<http://www.panoptica.org>>.