

Com investimento em mediação, Light reduz litígios pela metade

As empresas ainda têm um longo caminho a percorrer para consolidar a mediação como principal meio de solucionar conflitos com seus consumidores, segundo a diretora jurídica para América Latina da Ericsson do Brasil, **Carolina Azevedo**. No entanto, algumas companhias já têm colhido bons frutos de seus investimentos na área.

Ilan Swartzaman, do departamento jurídico da distribuidora de energia elétrica Light, afirmou as empresas também pode agir para mudar esse cenário de desconfiança. Ele destacou o investimento que a empresa vem fazendo na área desde 2010, quando foi criado um setor com advogados e assistentes sociais para mediar os conflitos com clientes e a população em geral, tão logo eles surjam. “Quando passamos a usar a mediação, reduzimos os litígios pela metade”, afirmou.

O relato foi dado como exemplo em congresso promovido pelo Centro Brasileiro de Mediação e Arbitragem, nesta sexta-feira (6/5), na sede Federação das Indústrias do Rio de Janeiro. No evento, representantes de departamentos jurídicos de grandes empresas relataram como a cultura do litígio vem sendo substituída pela do consenso no mundo empresarial.

O desembargador **Cesar Cury**, que coordena o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Soluções de Conflitos do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, destacou que a corte tem incentivado cada vez mais a conciliação e a mediação. Ele citou os investimentos feitos nessa área.

De acordo com o desembargador, o TJ-RJ conta atualmente com 28 centros de mediação e conciliação para solucionar conflitos — tanto os judicializados como aqueles que ainda não chegaram à Justiça. O tribunal também tem estimulado a criação de centros de mediação em comunidades.

Cury citou como exemplo o recém-instalado centro de mediação na Rocinha, que em um único dia registrou 400 atendimentos. “E vamos além: estamos firmando convênios com clubes e entidades, como a OAB e faculdades, por meio do qual oferecemos a capacitação aos profissionais indicados por essas entidades, orientamos e estimulamos o exercício da mediação”, destacou.

Regra nova

No Brasil, apesar de a mediação ser estimulada há alguns anos pelo Poder Judiciário, essa forma e solução de controvérsias entre particulares e também pelo poder público só foi regulamentada em junho do ano passado, com a edição da Lei 13.140. A norma, contudo, entrou em vigor apenas no fim de 2015.

Na avaliação de Carolina Azevedo, a mediação e a conciliação ganharam espaço justamente por causa da dificuldade do Poder Judiciário em dar respostas aos conflitos da sociedade em tempo razoável. No entanto, a maior parte da população ainda vê essa alternativa com certa descrença.

“Embora as pessoas estejam convencidas de que a mediação é a melhor saída, ainda há uma resistência. Muitas vezes, os clientes preferem deixar passar mais tempo até uma negociação. Espero que nós, como advogados, possamos contribuir para mudar isso”, destacou a especialista.

Na opinião de **Gabriela Assmar**, ouvidora do Icatu Seguros, alguns fatores contribuem para que a mediação não seja vista como a primeira opção. Uma delas pode decorrer de tentativas frustradas de diálogos. “Muitos nem tentam um resultado conosco. Porque tiveram uma experiência ruim com outra empresa, acham que não vamos querer ajudá-los e partem direito para o litigo”, explicou.

Segundo Gabriela, a controvérsia também pode acabar no Judiciário por que a parte acredita que a decisão judicial pode lhe ser mais vantajosa. “Geralmente é melhor começar [*a mediação*] no início do processo porque o conflito não se aprofundou e as pessoas podem não ter tanto interesse nele. Mas muitas pessoas precisam de um choque de realidade e um amadurecimento que só vem no decorrer do processo. Isso porque, às vezes, na fase inicial, as pessoas pensam que vão ganhar e não fazem o acordo. Mas no decorrer [*da ação*], as partes começam a pensar em um acordo e pedem a mediação”, ressaltou.

Date Created

08/05/2016