

## SOLUÇÕES NOVAS E CRIATIVAS EM TEMPO DE COVID-19

O mundo vive um cenário de Pandemia COVID-19, situação não experimentada pela nossa geração, ocorrendo o ineditismo em proporção, forma e método, com isso, não há soluções óbvias ou rígidas no ordenamento jurídico e sim caminhos e previsões legais e o desdobramento e consequência da sua aplicabilidade é incerto, trazendo insegurança para sociedade.

Então! Como advogar em meio a tantas incertezas?

Inicie pensando de forma criativa, ressaltando que para alguns pensar criativamente e desenvolver algo único, inédito ou excêntrico, mais a criatividade está relacionada ao pensamento inventivo com inteligência, deste modo fazer algo diferente com ações e meios simples pode ser extraordinário, seja perspicaz, pois quando falamos em relações comerciais obter resultados por ferramentas fáceis, simples e ágeis é propor a criatividade palpável.

Desta modo, comece com o regaste dos princípios, pois servirá de base para aplicação individual do direito, com isso, será necessário dar autonomia ao seu cliente uma vez o elevado nível de mutabilidade do cenário, propondo alternativas consistes como a conciliação e mediação, pois estabelece como regra o acordado firmado, logo confirmando autonomia da vontade das partes sendo eficaz em sua proporção, a prática está contida no Código Processo Civil artigo 334<sup>1</sup> amplamente fomentada pelo Conselho Nacional de justiça como meio de pacificação social<sup>2</sup>.

Neste momento ocorrerá o revisionismo nas relações contratuais em várias área e setores, desde relação trabalhista a consumerista e indicar como via a conciliação, mediação e negociação não será algo inédito, mais a forma de utilização poderá demonstrar inovação e criatividade, pois o fato de não gerar despesas ao cliente na busca da solução, assim como, apresentar formas diferentes como a ODR *Online Dispute Resolution* que é a resolução de conflitos online ou conciliação online, opção de fácil acesso que possui múltiplas vias judicial e extrajudicial se faz criativa.

Então! Como oferecer a solução ao cliente?

O Advogado deve apresentar ao cliente as alternativas depois de verificar a viabilidade no caso concreto, para isso, deverá apurar as relações contratuais como: agentes, formas, valores e prazos.

Á Análise constituirá determinante para direcionar o modo, meio e método que deverá ser utilizado, será através de câmaras conciliação e mediação ou plataformas conciliação gratuitas ou privadas (via online), no setor público a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor disponibilizou a plataforma (consumidor.gov.br<sup>3</sup>) que assiste relação de consumo,

---

<sup>1</sup> Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

<sup>2</sup> Resolução CNJ 125/2010 CONSIDERANDO que a organização dos serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos deve servir de princípio e base para a criação de Juízos de resolução alternativa de conflitos, verdadeiros órgãos judiciais especializados na matéria;

<sup>3</sup> <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-15-de-27-de-marco-de-2020-250710160ps://www.consumidor.gov.br/>

onde a empresa pode responder de forma individual seu cliente, Exemplo: solicitação para remarcar passagens aéreas ou substituição de produtos com defeito.

Neste segmento no setor privado temos as empresas de tecnologia na área jurídica especializadas as ODR *Online Dispute Resolution* também conhecidas como *Lawtech* ou *Legatech* pois disponibiliza soluções e ferramentas tecnológicas para área jurídica, neste caso são câmaras e plataformas que realizam conciliação e mediação online, tendo como diferencial o acolhimento a diversas áreas do direito, o interessante que algumas dessas empresas são credenciadas no Tribunais de Justiça de seus respectivos Estados de origem ou Tribunal que regularizou a atividade, posso citar o Tribunal de Justiça do Maranhão como um dos pioneiros na utilização e fomento desta prática.

O Tribunal de justiça do Mato Grosso do Sul credenciou por meio do Provimento CSM nº 426/2018<sup>4</sup> e possibilitou a estas plataformas o envio direito das conciliações para homologação conforme Portaria NUPEMEC/MS nº 102/2018<sup>5</sup>, caso o processo judicial seja beneficiada com justiça gratuita o advogado poderá solicitar ao juízo que as câmaras ou plataformas realize sua conciliação gratuitamente de modo online no cumprimento do percentual de 20% conforme Portaria 100/2019, artigo 9º do Tribunal de Mato Grosso do Sul, devendo ser suportado pelas câmaras e plataformas como contrapartida do credenciamento<sup>6</sup>.

Com advindo da pandemia e suas consequências sociais e legais a Secretária Nacional do Consumidor por meio da <sup>7</sup>Portaria nº 15 de 27 de março de 2020 estabeleceu a obrigatoriedade do cadastro de empresa na plataforma consumidor.br, são de serviços e atividades consideradas essenciais, conforme Decreto 10.282 de março de 2020, bem como, plataformas digitais dedicadas a transporte público e coletivo de passageiros, empresas que possuam mais de duzentas reclamações no Sistema Defesa do Consumidor da Secretaria ligada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública (Sindec), ainda aquelas que tenham faturamento bruto de no mínimo cem milhões de reais, sejam reclamados em mais de quinhentos processos judiciais que discutam relações de consumo, podemos observar o incentivo do uso direto.

O profissional do direito que assiste pessoa jurídica “empresa” que não está enquadrada nessas determinações e queira utilizar como via, deve informar que a possibilidade do uso da plataforma citada por meio do preenchimento do cadastrado disponibilizado nesta, a utilização ocasionará benéfico a todos, pois será estabelecido um canal oficial e legal que demonstrará a boa-fé da empresa em solucionar a demanda sem custo e de forma resolutiva.

Importante ressaltar, caso surja o questionamento da necessidade do profissional do direito para as ações descritas, Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor acolheu o pedido da OAB Nacional<sup>8</sup> autorizando os advogados a registrar reclamação por meio de procuração,

---

<sup>4</sup> <https://tjms.jus.br/legislacao/visualizar.php?lei=33928&original=1>

<sup>5</sup> <https://tjms.jus.br/legislacao/visualizar.php?lei=32973&original=1>

<sup>6</sup> [https://tjms.jus.br/conciliacao/cadastro\\_camaras.php](https://tjms.jus.br/conciliacao/cadastro_camaras.php)

<sup>7</sup> <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-15-de-27-de-marco-de-2020-250710160>

<sup>8</sup>

<https://www.oab.org.br/noticia/57694/oab-defende-prerrogativas-para-assegurar-atuacao-da-advocacia-na-plataforma-de-consumidores>

portanto supri a insegurança do advogado em “perder” o cliente fornecedor ou consumidor para ferramenta, tornando-se fonte rápida para converter renda ao mesmo.

O Importante que o advogado não se limite a via judicial, pois obtém vias online extrajudiciais e administrativas. Portanto, ofereça aos seus clientes alternativas de forma clara e desburocratizada, “*por mais simplifiquês e menos Juridiquês*” legalidade e resolutividade estão ao seu dispor, utilize.

\* Dayane Nascimento Fernandes Lupoli é Secretária-Geral da Comissão de Inovação e Tecnologia e Coordenadora do laboratório de inovação e tecnologia da OAB/MS.