

A PATOLOGIA DA CONCILIAÇÃO PROTOCOLAR: O TERMO DE ABERTURA DE NEGOCIAÇÃO (TAN) COMO INSTRUMENTO DE EFETIVIDADE CONTRA A LITIGÂNCIA DE MASSA

José dos Reis G. Rodrigues*

RESUMO

Este artigo analisa a patologia da conciliação protocolar nos litígios de consumo, caracterizada pela participação meramente formal de litigantes contumazes que transformam a audiência em mero “pedágio processual”. A partir de estudo de caso paradigmático envolvendo instituição financeira que, após quitar 89% do contrato, alega em audiência de sete minutos “não possuir proposta” - mesmo oferecendo descontos extrajudiciais -, o trabalho diagnostica a violação dos princípios da boa-fé objetiva e cooperação (arts. 5º e 6º, CPC/2015). Como solução, propõe o Termo de Abertura de Negociação (TAN), instrumento sigiloso que impõe à parte litigante contumaz o dever de informar previamente ao conciliador seus parâmetros mínimos de negociação e a alçada decisória de seu preposto. A recusa em cumprir tais parâmetros configuraria descumprimento verificável do dever de negociar, permitindo a aplicação imediata de multa por ato atentatório à dignidade da Justiça (art. 334, § 8º, CPC). Conclui-se que o TAN, alinhado à Estratégia Nacional do Poder Judiciário (2021-2026), qualifica a autocomposição, combate o esvaziamento do rito conciliatório e promove efetiva pacificação social.

Palavras-chave: conciliação; litigância de massa; boa-fé processual; termo de abertura de negociação; processo civil.

1 INTRODUÇÃO

* Advogado (OAB/MG), Consultor de Negócios, Contador e Perito Judicial (TJMG). Mestre em Administração pela UFMG/CEPEAD, com Bacharelado em Direito pela PUC Minas (Medalha Mello Cançado) e em Ciências Contábeis. Professor com experiência na UFMG, Fundação João Pinheiro e PUC Minas.

O Código de Processo Civil de 2015, em um de seus movimentos mais celebrados, consagrou a autocomposição como norma fundamental do processo (art. 3º, §§ 2º e 3º), estabelecendo a audiência de conciliação ou mediação como um marco inaugural do rito comum (Brasil, 2015). Essa opção legislativa reflete a adesão ao que a doutrina, notadamente sob a influência de Kazuo Watanabe (Watanabe, 2009) e da Resolução 125 do CNJ (Brasil, 2010), denomina “política pública de tratamento adequado dos conflitos”, buscando superar a cultura da sentença por uma cultura de pacificação social.

Contudo, passados quase dez anos de sua vigência, a prática forense revela um progressivo esvaziamento deste instituto, especialmente nos litígios de consumo envolvendo litigantes contumazes (Marques, 2019). O presente trabalho parte da análise de um cenário paradigmático para diagnosticar esta patologia e propor um instrumento prático de qualificação da autocomposição. O caso-base envolve um consumidor que, após quitar 89% de um contrato de financiamento de veículo¹, vê-se diante de uma audiência de conciliação que dura meros sete minutos, na qual o preposto da instituição financeira, a despeito de a empresa oferecer descontos extrajudicialmente, alega formalmente “não possuir proposta de acordo”.

Diante desta problemática, o presente trabalho tem como objetivo geral propor um instrumento processual pragmático para conferir efetividade à audiência de conciliação. Para tanto, estabelecem-se os seguintes objetivos específicos: (i) diagnosticar as causas da participação meramente protocolar de litigantes de massa nas audiências de conciliação; (ii) analisar o dever de negociar de boa-fé como um consectário lógico dos princípios da cooperação e da boa-fé objetiva; e (iii) desenvolver e fundamentar a proposta do Termo de Abertura de Negociação (TAN), demonstrando sua compatibilidade com as garantias constitucionais e seu alinhamento com a política judiciária nacional.

Quanto aos procedimentos metodológicos, o presente trabalho adota uma abordagem de natureza qualitativa, com fins exploratórios e propositivos. O método de abordagem é o dedutivo, partindo-se da análise de princípios

¹ Informação quantitativa extraída do estudo de caso paradigmático que inspira a presente análise, oriundo da vivência profissional do autor. Todos os dados foram anonimizados para preservar a confidencialidade das partes envolvidas.

gerais do direito processual para a construção de uma solução específica. Como técnicas de pesquisa, foram empregadas a pesquisa bibliográfica, com base na doutrina especializada de Watanabe, Didier Jr. e Marques, e a pesquisa documental, por meio da análise da legislação pertinente e do Mapa Estratégico do CNJ. A argumentação é fundamentada em um estudo de caso paradigmático, vivenciado pelo autor, que serve como base empírica para o diagnóstico do problema e para a validação da solução proposta.

A hipótese central é que a solução para o esvaziamento da audiência reside na criação de um dever de negociar verificável, consectário lógico dos princípios da cooperação e da boa-fé objetiva (arts. 5º e 6º do CPC), que redesenham a relação entre as partes no processo contemporâneo (Didier Jr., 2023). Tal dever seria operacionalizado pelo aqui denominado Termo de Abertura de Negociação (TAN), um instrumento capaz de impor um ônus real à participação meramente simbólica em um cenário que, como o que se repete diuturnamente nos CEJUSCs, evidencia a transformação da audiência em mero “pedágio processual”, um rito esvaziado de substância que desprestigia o Poder Judiciário.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 A estratégia do litigante contumaz e a violação da boa-fé objetiva

A conduta da instituição financeira no caso paradigmático revela mais do que simples má-fé processual; ela expõe uma calculada estratégia de litigância que viola frontalmente os pilares do CPC/2015 (Brasil, 2015). Ao apresentar propostas de desconto por canais privados e, simultaneamente, se recusar a negociar no ambiente judicial, o litigante contumaz envia uma mensagem clara: a via institucional de conciliação é irrelevante.

Essa postura configura um nítido abuso do direito processual, violando o princípio da boa-fé objetiva (art. 5º, CPC), que impõe às partes um padrão de conduta eticamente esperado. Como leciona Fredie Didier Jr., a boa-fé não é um mero apelo moral, mas uma norma jurídica que cria deveres anexos de conduta, como os deveres de lealdade, informação e, crucialmente, de cooperação (art. 6º, CPC) (Didier Jr., 2023). Ao transformar a audiência em

farsa, o litigante descumpra seu dever de cooperar para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva, tratando o conciliador e a estrutura do CEJUSC como um obstáculo burocrático, e não como um espaço qualificado para a solução do conflito.

Ademais, essa estratégia ignora os riscos de longo prazo. Ao se recusar a compor em casos de tese defensiva frágil – como a pretensão de retenção integral de valores em uma “devolução amigável quitativa” que configura enriquecimento sem causa (art. 884, CC) (Brasil, 2002) –, a empresa se expõe voluntariamente à formação de precedentes judiciais desfavoráveis. A aposta de vencer pelo cansaço, explorando a assimetria informacional e econômica, típica das relações de consumo (Marques, 2019), abre mão da oportunidade de resolver o litígio de forma controlada e confidencial, optando pelo risco de uma condenação que poderá ser replicada em centenas de outros processos.

2.2 O papel da advocacia e a cultura do litígio: um obstáculo adicional

A análise da patologia que esvazia as audiências de conciliação seria incompleta se focasse apenas na estratégia do litigante contumaz. É imperativo reconhecer que, em muitos casos, a própria advocacia atua como um agente, ainda que involuntário, da perpetuação dessa disfunção. Este fenômeno decorre de uma cultura do litígio profundamente arraigada no sistema de Justiça brasileiro, que molda a mentalidade e a atuação dos profissionais do Direito (Watanabe, 2009).

Como adverte a doutrina mais atenta, a formação jurídica tradicional no Brasil historicamente priorizou a preparação para o confronto em detrimento da busca pelo consenso. As faculdades de Direito, por décadas, especializaram-se em formar “bacharéis para o foro”, especialistas na arte da argumentação e do combate processual, enquanto as habilidades de negociação, mediação e gestão de conflitos eram relegadas a um plano secundário (Watanabe, 2009). O resultado é a consolidação de uma mentalidade na qual o sucesso do advogado é medido pela vitória judicial, e não pela resolução eficiente e satisfatória do problema do cliente.

Adicionalmente, os incentivos econômicos do sistema podem, paradoxalmente, recompensar o litígio prolongado em vez da solução célere. A

forte tradição dos honorários de sucumbência, por exemplo, cria um cenário onde a aposta em uma vitória total ao final do processo pode parecer mais lucrativa do que um acordo que necessariamente envolve concessões mútuas (Didier Jr., 2023).

Nesse contexto, a recusa de um advogado em se engajar genuinamente em uma negociação não deve ser vista apenas como uma decisão individual, mas como sintoma de um problema estrutural. O profissional que alega “não ter proposta” em nome de seu cliente pode estar apenas reproduzindo o papel para o qual foi treinado: o de guardião de uma tese, e não o de um arquiteto de soluções. A audiência de conciliação torna-se, assim, não um espaço de diálogo, mas apenas mais uma etapa formal no caminho para a sentença que se almeja. A proposta do TAN, portanto, ganha ainda mais relevância, pois atua também como um mecanismo de reeducação processual, forçando os próprios advogados a prepararem a si e a seus clientes para um momento de negociação real, deslocando o foco da mera litigância para a efetiva resolução de problemas.

2.3 Da tutela individual à ofensa coletiva: o interesse público violado

A prática abusiva aqui descrita transcende a esfera do direito individual. Quando um litigante de massa adota, de forma sistemática, a postura de esvaziar as audiências de conciliação, a lesão se torna coletiva e difusa. Afronta-se o que a doutrina consumerista chama de vulnerabilidade do consumidor no acesso à Justiça, não apenas em seu aspecto econômico, mas também processual (Marques, 2019). Viola-se o direito de todos a um processo célere e efetivo (art. 5º, LXXVIII, CF) (Brasil, 1988) e a uma política pública de tratamento de conflitos (Brasil, 2010).

A questão assume, portanto, contornos de interesse público, justificando a intervenção do Ministério Público como guardião da ordem jurídica e dos interesses sociais (art. 178, II, CPC) (Brasil, 2015a). A tutela coletiva emerge não apenas como uma possibilidade, mas como uma necessidade para coibir uma prática que, na ótica da Análise Econômica do Direito, gera externalidades negativas para todo o sistema de Justiça: sobrecarga de processos, aumento dos custos públicos e erosão da confiança social (Didier Jr., 2023). O dano

reputacional e de imagem para a empresa, a longo prazo, supera em muito o valor das causas individuais.

2.4 Proposta do termo de abertura de negociação (TAN): um instrumento de gestão e responsabilização

Para combater a patologia diagnosticada, propõe-se a criação do Termo de Abertura de Negociação (TAN). Inspirado nos *mediation statements* da mediação internacional (Watanabe, 2009) e buscando dar concretude e verificabilidade ao dever de cooperação (art. 6º, CPC) (Didier Jr., 2023), o TAN consistiria em um documento sigiloso, a ser apresentado apenas ao conciliador, contendo obrigatoriamente: a) os parâmetros mínimos para uma negociação (ex.: percentual de desconto); e b) a alçada decisória do preposto que participará da audiência.

A posse dessas informações qualificaria a atuação do conciliador. Diante de uma alegação de “inexistência de proposta”, ele poderia, de forma assertiva, inquirir o preposto sobre sua autoridade para negociar dentro dos parâmetros informados. A recusa ou a participação de um preposto sem poderes (em violação ao art. 334, § 10, CPC) (Brasil, 2015) ou com alçada inferior à declarada no TAN configuraria, de forma inequívoca, um comportamento contraditório (*venire contra factum proprium*), uma das manifestações mais evidentes da quebra da boa-fé objetiva (Brasil, 2002).

A certidão em ata deste fato se tornaria prova robusta para a aplicação imediata, pelo juiz, da multa por ato atentatório à dignidade da Justiça (art. 334, § 8º, CPC). Isso confere eficácia prática a um dispositivo que, muitas vezes, carece de elementos objetivos para sua aplicação, transformando a sanção em um desincentivo econômico real à participação meramente protocolar (Brasil, 2015a).

2.5 Escopo e elegibilidade do TAN: um instrumento cirúrgico para a litigância abusiva

É fundamental ponderar que a busca pela efetividade da autocomposição não pode suprimir o direito constitucional à ampla defesa (art.

5º, LV, CF) ou o princípio da isonomia, mesmo em face de litigantes contumazes (Brasil, 1988). A todos é assegurado o direito de litigar e de levar suas teses ao exame do Poder Judiciário.

Por essa razão, e a fim de harmonizar a política de estímulo à conciliação com as garantias processuais, propõe-se que o Termo de Abertura de Negociação (TAN) não seja um instrumento de aplicação universal e indiscriminada. Inspirando-se em mecanismos de Justiça negocial, como o Acordo de Não Persecução Penal (ANPP) do processo penal, o TAN deve ser um mecanismo de elegibilidade, a ser acionado pelo juízo apenas quando presentes indícios objetivos e concretos de que a participação da parte na audiência tende a ser meramente protelatória ou de má-fé.

A conduta da parte no curso do processo, antes mesmo da audiência, serve como o critério para essa elegibilidade. O caso paradigmático que inspira este trabalho ilustra perfeitamente os requisitos que justificariam a exigência do TAN:

1. Comportamento contraditório: A parte demandada, ao mesmo tempo em que oferece propostas de acordo com descontos significativos por canais extrajudiciais, alega formalmente em juízo “não possuir proposta”. Tal conduta viola a boa-fé objetiva (art. 5º, CPC) e os deveres anexos que dela decorrem (Didier Jr., 2023).
2. Descumprimento de ordens judiciais e assédio processual: a persistência em atos de cobrança extrajudicial mesmo após a concessão de uma tutela de urgência que estabelece o depósito judicial dos valores incontroversos.
3. Confissão tácita de abusividade: a própria oferta de descontos elevados (no caso, 15%)² sobre o valor cobrado constitui um forte indício da verossimilhança da tese do autor sobre a existência de encargos abusivos, tornando a recusa em negociar ainda mais injustificada.

Nesse contexto, a exigência do TAN não configura uma afronta à ampla defesa, mas sim uma medida de gestão processual destinada a coibir o abuso do direito de litigar. Trata-se de um remédio proporcional a uma patologia

² Informação quantitativa extraída do estudo de caso paradigmático que inspira a presente análise, oriundo da vivência profissional do autor. Todos os dados foram anonimizados para preservar a confidencialidade das partes envolvidas.

processual já diagnosticada, aplicando-se não em razão de quem é a parte (um grande litigante), mas de como a parte se comporta no processo. O TAN, portanto, não pune o direito de defesa, mas qualifica o dever de cooperação (Brasil, 2015), garantindo que a audiência de conciliação cumpra sua função pacificadora, em vez de ser reduzida a um rito inócuo.

2.6 O alinhamento estratégico do TAN com a política judiciária nacional

Para além da sua robustez jurídica e processual, a proposta do Termo de Abertura de Negociação (TAN) encontra sua validação final ao se demonstrar seu perfeito alinhamento com a Estratégia Nacional do Poder Judiciário para o ciclo 2021-2026, consolidada no Mapa Estratégico do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

A pertinência do TAN pode ser demonstrada por meio de um silogismo lógico, nos moldes do raciocínio dedutivo aristotélico³:

Premissa maior: O Mapa Estratégico do CNJ (2021-2026) estabelece como objetivos centrais e valores do Poder Judiciário a *busca pela eficiência, agilidade, a desburocratização e o fortalecimento da “política judiciária de soluções alternativas de conflitos e a desjudicialização”*.

Premissa menor: O TAN é um instrumento processual que visa (i) *conferir eficiência e agilidade às audiências de conciliação*, evitando ritos meramente protelatórios; (ii) *desburocratizar a verificação da boa-fé negocial*; e (iii) *fortalecer a política de soluções alternativas*, qualificando o momento da autocomposição.

Conclusão lógica: Logo, *o TAN é uma ferramenta de gestão processual que materializa e dá eficácia prática aos objetivos e valores da Estratégia Nacional do Poder Judiciário*.

Essa conexão não é meramente retórica. O Mapa Estratégico do CNJ é estruturado sobre a metodologia do Balanced Scorecard (BSC), consagrada por Kaplan e Norton, que visa traduzir a estratégia em ação. O BSC busca

³ Método formal de dedução lógica em que, a partir de duas premissas, se chega a uma conclusão que necessariamente decorre dessas premissas. Segundo Aristóteles, um silogismo é uma forma de raciocínio onde, “[...] a partir do que foi dito é manifesto que, se os termos se relacionam uns com os outros da maneira enunciada, necessariamente se obtém uma dedução e que, se há dedução, é necessário que os termos estejam assim correlacionados” (Almeida; Ferreira, 2023, p. 32).

exatamente conectar a Visão de uma organização às suas operações do dia a dia.

Nesse sentido, o TAN atua precisamente como o elo que falta: ele conecta a Visão do CNJ (“garantir eficiência, agilidade e fortalecer soluções alternativas”) com a realidade operacional disfuncional das audiências de sete minutos. É a ferramenta que transforma a estratégia do mapa em uma ação concreta e mensurável no âmbito dos CEJUSCs, coibindo a litigância que mina os próprios valores que o Judiciário busca promover. Portanto, opor-se à implementação de um mecanismo como o TAN seria, na prática, opor-se à efetivação da própria política judiciária vigente.

2.7 A compatibilidade do TAN com a formação de precedentes: do diagnóstico individual à solução sistêmica

Poder-se-ia objetar que, ao fomentar a autocomposição, o TAN inibiria a chegada de controvérsias aos tribunais superiores, prejudicando a formação de precedentes vinculantes. Tal visão, contudo, é equivocada. O TAN atua, primeiramente, como um filtro qualificado, separando a litigância meramente protelatória das disputas com genuína substância jurídica.

Mais importante, porém, é sua função diagnóstica. Alinhado às mais modernas teorias de gestão processual, que pregam um gerenciamento de dados para a identificação de litigância de massa, o TAN funciona como um mapa empírico dos conflitos. Os dados agregados, monitorados pelos CEJUSCs (Brasil, 2010) e pelos Núcleos de Gerenciamento de Precedentes (Nugeps), são a matéria-prima que habilita uma atuação mais célere tanto do Ministério Público na tutela coletiva quanto dos tribunais na de Incidentes de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR) e de Assunção de Competência (IAC) (Didier Jr., 2023). Cria-se, assim, uma ponte virtuosa entre o tratamento adequado do conflito individual e o combate à sua causa sistêmica, em perfeita sintonia com a racionalidade do microssistema de formação de precedentes obrigatórios (arts. 926 e ss. do CPC) (Brasil, 2015). O TAN, portanto, não encurta o cobertor; ele indica com precisão onde o sistema precisa de mais atenção.

3 CONCLUSÃO

A transformação da audiência de conciliação de um rito simbólico em um espaço de negociação substantiva é um desafio central para a efetividade do processo civil brasileiro. A participação meramente formal de litigantes contumazes corrói a confiança no sistema e perpetua a cultura do litígio que o CPC/2015 buscou superar (Watanabe, 2009). A proposta do Termo de Abertura de Negociação (TAN) não é uma panaceia, mas um instrumento pragmático e profundamente alinhado aos princípios estruturantes do Código, como a boa-fé, a cooperação e a primazia da solução consensual (Didier Jr., 2023). Ao criar um dever de negociar verificável e ao impor consequências reais para o comportamento contraditório, o TAN tem o potencial de qualificar o diálogo, otimizar o trabalho dos CEJUSCs (Conselho Nacional de Justiça, 2010) e garantir que a promessa constitucional de uma Justiça célere, efetiva e pacificadora (art. 5º, LXXVIII, CF) (Brasil, 1988) não se perca em audiências de sete minutos.

Naturalmente, a implementação do TAN, como qualquer inovação, apresenta desafios de ordem tecnológica, metodológica e cultural. Contudo, tais desafios encontram um cenário fértil para sua superação nos notáveis avanços do próprio Poder Judiciário. O desafio tecnológico, por exemplo, pode ser mitigado pela aplicação de Inteligência Artificial (IA), já em uso em projetos como o 'Victor' no STF (Brasil, 2021), plataforma "Maria" (Brasil, 2025) e a plataforma "Sinapses" do CNJ (Brasil, 2023). A própria identificação dos "casos elegíveis" para a aplicação do TAN poderia ser automatizada por um algoritmo treinado para detectar os padrões da litigância protelatória, cabendo a decisão final, obviamente, à indispensável curadoria humana do Juízo. Ademais, para mitigar os riscos metodológicos e a natural resistência cultural, a implementação pode se dar de forma escalonada, por meio de Provas de Conceito (PoCs) ou projetos-piloto em varas e CEJUSCs selecionados. Tal estratégia permitiria o aprendizado contínuo, a realização de ajustes e a comprovação dos benefícios em ambiente controlado, antes de uma eventual expansão. O custo de se testar a inovação é, portanto, muito inferior ao custo sistêmico de se perpetuar um rito inócuo.

Para além de sua funcionalidade imediata, a implementação de mecanismos como o TAN representa um passo fundamental na evolução do papel do Poder Judiciário. Respeitado o indispensável impulso oficial, propõe-se um deslocamento do foco: de uma condução processual meramente passiva, que apenas aguarda os atos das partes, para uma de gestão processual ativa. Ao intervir de forma cirúrgica para corrigir uma disfunção sistêmica, o juízo não apenas soluciona o caso concreto, mas também atua como um agente de reeducação dos litigantes e de seus patronos, incentivando uma mudança de mentalidade da cultura do confronto para a cultura da cooperação. Em última análise, o objetivo é reumanizar o conflito e transformar a audiência de conciliação de um rito burocrático em um espaço efetivo de reencontro e pacificação, cumprindo, assim, sua verdadeira vocação no sistema de Justiça Multiportas e sinalizando um futuro em que a eficiência processual e a pacificação social caminham juntas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Wellington Damasceno de; FERREIRA, Mateus R. F. As origens do pensamento ocidental: Aristóteles. *Primeiros Analíticos*, 1.1-7. Apresentação, tradução e notas. Rev. Archai, n. 33, p. e03331, 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Com a plataforma Sinapses, Judiciário assume protagonismo no desenvolvimento de soluções de IA. Brasília, DF: CNJ, 2023. Disponível em: <https://cutt.ly/Rr0omw48>. Acesso em: 27 ago. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Mapa Estratégico do Poder Judiciário 2021-2026*. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <https://cutt.ly/DrKZtgGq>. Acesso em: 27 ago. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. *Diário de Justiça Eletrônico*, Brasília, DF, n. 219, p. 2-5, 1º dez. 2010.

BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: <https://cutt.ly/grKPJqL9>. Acesso em: 27 ago. 2025.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Código Civil. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, p. 1-74, 11 jan. 2002.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 17 mar. 2015.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Projeto Victor avança em pesquisa e desenvolvimento para identificação dos temas de repercussão geral. Brasília, DF: STF, 2021. Disponível em: <https://cutt.ly/Xr0oPjlr>. Acesso em: 27 ago. 2025.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. STF amplia uso de inteligência artificial em apoio à atividade jurisdicional. Brasília, DF: STF, 2025. Disponível em: <https://cutt.ly/6r0oRKua>. Acesso em: 27 ago. 2025.

DIDIER JR., Fredie. *Curso de Direito Processual Civil*: introdução ao Direito Processual Civil, parte geral e processo de conhecimento. 25. ed. Salvador: JusPodivm, 2023. v. 1.

KAPLAN, Robert S.; NORTON, David P. *A estratégia em ação*: balanced scorecard. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*: o novo regime das relações contratuais. 9. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

WATANABE, Kazuo. Política Judiciária e os mecanismos de solução de conflitos. *In*: SÁLLES, Carlos Alberto de (Coord.). *As grandes transformações do processo civil brasileiro*: homenagem ao Professor Kazuo Watanabe. São Paulo: Quartier Latin, 2009.