

## DOS CONFLITOS E SUAS SOLUÇÕES

Heitor de Oliveira MÜLLER<sup>1</sup>  
Gilmara Pesquero Fernandes Mohr FUNES<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente trabalho irá a questão dos conflitos e a forma de solucioná-los. Faz-se a apresentação da solução clássica, a solução judicial do litígio e a forma extrajudicial de soluções. Dentre as formas extrajudiciais de solução de conflitos temos a arbitragem e a mediação.

**Palavras-chave:** Arbitragem. Solução Extrajudicial de Litígios.

### CONCEITOS

Durante o seu desenvolvimento, o homem necessitou se organizar em sociedade e defender seus interesses. Ocorre que nem todos interesses são iguais, cada ser vivo possui as suas necessidades, ou seja, cada pessoa tem um interesse a ser defendido, seja qual ele for, esbarrando nos interesses dos demais, surgindo os conflitos.

Assim, para se obter o conceito do que seja um conflito, se faz necessário o esclarecimento da questão do interesse, algo fundamental para o estudo do processo e do Direito.

O conceito de interesse, em poucas palavras, seria “a posição favorável para a satisfação de uma necessidade”. Não significa um juízo, mas uma posição do homem. Trata-se de uma necessidade humana.

---

<sup>1</sup> Discente do curso de Direito das Faculdades Integradas Antonio Eufrásio de Toledo.

<sup>2</sup> Docente do curso de Direito das Faculdades Integradas Antonio Eufrásio de Toledo – [gilmara@unitoledo.br](mailto:gilmara@unitoledo.br)

Como dito anteriormente, o homem, ao longo de seu desenvolvimento, no decorrer dos séculos, sofreu diversas mudanças, e estas o fizeram defender suas necessidades, ou seja, seus interesses. O homem passa a lutar para que seu interesse seja integralmente satisfeito.

Para satisfazer essas necessidades humanas, os meios a serem utilizados são os bens. Ou seja, homem e bem são os dois termos da relação que se denomina interesse. O homem busca satisfazer as suas necessidades, o que seria o interesse, e os bens são os meios que ele consegue se satisfazer.

Logo, o sujeito do interesse é o homem, enquanto o bem é o objeto daquele.

Entretanto, os bens são limitados à porção do mundo exterior e que possam satisfazer a necessidade do homem, enquanto esta mesma necessidade é ilimitada, fazendo surgir um conflito de interesses, pois um depende do outro, há uma ligação entre esses dois termos, daí a decorrência do conflito. E sendo os bens limitados e a vontade humana ilimitada, a sociedade precisou disciplinar tal conflito que surgiam em torno dos bens.

Surge o conflito de interesses quando a situação favorável à satisfação de uma necessidade excluir a situação favorável à satisfação de uma necessidade distinta. Isso é vislumbrado quando uma pessoa possui mais de um interesse que se sobrepõe ao interesse do outro.

E optando por viver em sociedade e ao fazer isso passou a disciplinar e a regulamentar a vida social entre os vários sujeitos. O motivo que o levou a essa regulamentação foi o surgimento dos conflitos de interesse entre duas pessoas, pois enquanto o interesse era individual, o problema facilmente se resolvia por meio do sacrifício do interesse menor ao interesse maior.

Mas agora a situação envolve duas ou mais pessoas. Daí a importância da regulamentação da vida em sociedade, pois muitas vezes a solução emanava da violência, ou seja, da lei do mais forte, dificultando, senão impossibilitando, a permanência do homem em sociedade.

Devido a essa dificuldade que ao se falar em conflito de forma geral, aparece uma idéia negativa e assustadora, uma vez que o homem, como todos os demais seres vivos, procura preservar a sua integridade por meio da satisfação de suas necessidades.

Assim, a criação de regras de convivência em sociedade serviu para a acabar com a violência que se gerava em torno das discussões. Como os interesses são diversos e distintos, o homem se viu na necessidade de disciplinar determinada conduta.

Segundo Boulding, conflito é “uma situação de concorrência, onde as partes estão conscientes da incompatibilidade de futuras posições potenciais, e na qual cada uma delas deseja ocupar uma posição incompatível com os desejos da outra”.

Pois bem, o conflito está intimamente ligado à idéia de interesse, uma vez que deste decorre. Cada ser humano possui a sua necessidade e procura a sua satisfação. Ocorre que muitas vezes a busca por essa satisfação se dá por meio de um bem, confrontando ao interesse de outrem, pois os bens são limitados.

Segundo orientação de Schnitman (1999, p. 170):

[...] os conflitos são inerentes à vida humana, pois as pessoas são diferentes, possuem descrições pessoais e particulares de sua realidade e, pós-consequente, expõem pontos de vista distintos, muitas vezes colidentes. A forma de dispor tais conflitos mostra-se como questão fundamental quando se pensa em estabelecer harmonia nas relações cotidianas. Pode-se dizer que os conflitos ocorrem quando ao menos duas partes independentes percebem seus objetivos como incompatíveis; por conseguinte, descobrem a necessidade de interferência de outra parte para alcançar suas metas.

Cria-se a indefinição de situações perante os bens pretendidos, sendo o motivo de angustia, tensão individual e social, causando um inegável sofrimento e uma infelicidade, que precisa ser driblado.

Indiferente seria a situação de o conflito se apresentar entre dois interesses de uma mesma pessoa, pois essa resolveria a situação, naturalmente, por meio do sacrifício do interesse menor ao interesse maior.

Há uma pretensão resistida da outra parte em defender o seu interesse. Não se trata apenas de encontrarmos duas pessoas com interesses diversos. Deve ocorrer uma resistência por uma delas em conceder a pretensão da outra, sendo, portanto, essa uma característica do conflito.

O conflito de interesses é o elemento material da lide, sendo seus elementos formais a pretensão (de quem pretende) e a resistência (de quem se opõe à pretensão).

O que tratamos aqui são os conflitos entre indivíduos diferentes com interesses diversos e distintos, posto que o emprego da violência acarretaria na dissolução da sociedade, por isso se diz que a composição dos conflitos se converte em um interesse coletivo, seria um interesse *externo*, no qual radica a causa do Direito.

A vida é composta eternamente por conflitos. O homem possui a natureza de defender seus interesses, e o conflito sempre fará parte de sua vida.

## **FORMAS DE SOLUÇÃO DOS CONFLITOS**

Sendo interesse e conflitos interligados, torna-se necessário saber como será a solução dos litígios. O que se pode concluir é que o conflito só se resolverá por obra dos próprios conflitantes ou mediante decisão imperativa de um terceiro.

Para o tratamento dos conflitos, várias maneiras se criaram pela sociedade como formas possíveis de administrá-los e resolvê-los.

Em sua evolução, a humanidade tem conhecido como meios de solução de conflitos a autotutela, a autocomposição, incluindo aqui a transação, a renúncia e a desistência, e, por último, a heterocomposição, onde encontramos a arbitragem, a mediação e a forma judicial.

Inicialmente, quando a estrutura de poder da sociedade era incipiente, os conflitos de interesse eram solucionados por meio da autotutela, ou seja, uma parte se impõe sobre a outra, fazendo uso da força física, moral ou econômica.

E, independentemente do período de surgimento das diversas formas de solução dos conflitos, tais formas vêm se sofisticando e ganhando novas dimensões: se antes o indivíduo usava a força para valer a sua vontade, hoje o Estado faz esse papel, sendo o juiz do uso lícito da força na composição dos conflitos.

Mas mesmo que a solução de conflitos venha a se sofisticar e a ganhar novas dimensões, ainda há certos conceitos em que se faz necessária a análise, dentre eles o conceito de lide, jurisdição, ação, processo e procedimento.

A lide seria o conflito. Ambos são sinônimos. Consiste a lide no conflito de interesses, como já explicitado no tópico anterior, portanto não discorreremos profundamente sobre esse conceito.

Em se tratando de jurisdição, temos a função estatal de prestar a tutela legal em relação aos casos concretos, desde que provocado pelas partes e aplicando a norma abstrata, ou seja, a lei, aos casos concretos, cuja finalidade seria a busca pela pacificação social.

Giuseppe Chiovenda, em suas obras, define jurisdição como:

A função do Estado que tem por escopo a atuação da vontade concreta da lei por meio da substituição, pela atividade dos órgãos públicos, da atividade de particulares ou de outros órgãos públicos, já no afirmar a existência da vontade da lei, já no torná-la, praticamente efetiva.

Quanto ao conceito de ação, esta nada mais é do que o direito subjetivo que cada pessoa tem de pedir ao Estado a tutela. Ou seja, o titular da pretensão resistida ou insatisfeita, necessita assim provocar a atuação jurisdicional do Estado, iniciando ao processo.

Por fim, temos o processo e o procedimento. O primeiro, ao se propor a ação e movimentando o aparelho jurisdicional do Estado, uma série de atos deve ser

praticada para que se julgue a pretensão, sendo esses atos chamados de procedimentos. O conjunto desses atos dá-se o nome de processo.

O processo, em seu sentido amplo, é uma forma de composição de litígios para que impere a ordem jurídica. Entretanto, não é ele a única forma existente. Trata-se da base da composição da lide, sendo visto como um conjunto de atividades em que se objetiva alcançar um efeito.

Para Ada Pellegrini Grinover, processo seria “toda atividade visando a um determinado efeito, que não se alcança com um ato único”.

E o processo pode se realizar fora de qualquer atividade estatal, tal como ocorre com a mediação, por exemplo. Também pode, o processo, ser realizado a custa da intervenção estatal, materializada pela decisão judicial. Daí surgirem as formas de solução de conflitos, essenciais ao entendimento.

A autotutela é a forma mais primitiva de solução de conflitos. Ocorria quando as pessoas faziam justiça de mãos próprias, pois as instituições ainda não estavam aptas a resolver os conflitos: faltava-lhe organização e autoridade. Assim, os conflitos entre particulares eram resolvidos pelo uso da força, como dito anteriormente, tanto forças físicas, morais ou econômicas.

Segundo José de Albuquerque Rocha, a autotutela seria um “modo de tratamento dos conflitos em que a decisão é imposta pela vontade de um dos sujeitos envolvidos no conflito. A autotutela repousa, pois, no poder de coação de uma das partes. Serve, assim, à parte mais forte”.

Seu uso ainda é consagrado juridicamente para realizar, em alguns casos, a composição de litígios. O melhor exemplo que temos é a legítima defesa, o estado necessidade e a greve.

Diferentemente da autotutela, a autocomposição, como o próprio nome diz, ocorre quando as próprias partes, sem auxílio de terceiro, resolvem seus litígios. E a resolução destes pode ocorrer pela:

- transação: concessões recíprocas;
- renúncia: desistência à pretensão pela parte que tem direito;

- submissão: desistência à resistência oferecida à pretensão submetendo-se ao direito da outra parte, objetivando findar o conflito.

Na autocomposição, as partes se encontram diretamente ou representadas e procuram resolver a disputa ou planejar uma transação. Aqui as regras de direito poderão ser usadas, não sendo obrigatórias o seu uso porque o importante é a pacificação do conflito.

Cumprе ressaltar que a autocomposição poderá ocorrer visando a evitar a demanda judicial ou para pôr fim à demanda.

A mediação seria uma técnica não adversarial de resolução de conflitos, em que um terceiro neutro e imparcial, auxiliará as partes a entenderem seus reais conflitos, buscando seus verdadeiros interesses e motivos, procurando uma negociação por meio da cooperação, sendo suas soluções melhores e criativas.

Por outro lado, temos a arbitragem. O instituto da arbitragem seria a intervenção imparcial de um árbitro com poder de decisão pautada em julgamento dos fatos à luz de uma estrutura legal e de procedimento. Trata-se de um equivalente jurisdicional, mas a solução do problema é dada por terceiro.

E, ainda, temos a sentença judicial ou decisão judicial que é aquela provinda de um juiz togado, inserido entre os agentes públicos da atividade jurisdicional do Estado, ou seja, é a composição estatal da lide.

## **SOLUÇÃO JUDICIAL DO LITÍGIO**

Os conflitos de interesse, geralmente, são resolvidos pelas próprias partes, seja por meio de atitudes unilaterais (renúncia, desistência, submissão), seja por meio de atitudes bilaterais (transação).

Pode haver, ainda, a resolução dos conflitos através de terceiros que interferem no conflito, por vontade dos litigantes, para resolvê-lo em seu lugar.

Assim, é possível resolver o litígio por mais de um sistema, sendo o mais prestigiado o sistema judicial, em que o Estado-juiz age em substituição às partes, uma vez que estas não podem fazer justiça com as próprias mãos.

O Estado se encarrega de instituir órgãos destinados a essa finalidade, exercendo o monopólio da distribuição da justiça, denominando-se sistema da justiça pública.

Entretanto, para que ocorresse esse monopólio, o Estado precisou se fortalecer. Anteriormente, havia uma *justiça privada*, e nesta o *pretor* passou a conhecer ele próprio do mérito dos litígios entre os particulares, proferindo sentença, ao invés de nomear ou aceitar a nomeação de um árbitro que o fizesse.

Com o passar do tempo, o Estado passa a se impor sobre os particulares, aplicando de modo autoritário a sua solução para os conflitos de interesses, exercendo assim a jurisdição.

Assim, o poder estatal, hoje, abrange a capacidade de dirimir os conflitos que envolvem as pessoas, decidindo sobre as pretensões apresentadas e impondo as decisões, exercendo uma função pacificadora dos litígios.

E o exercício dessa pacificação ocorre por meio de duas ordens de atividades: a legislação e a jurisdição.

A primeira estabelece normas que devem reger as mais variadas relações, dizendo o que é lícito e ilícito, atribuindo poderes, faculdades e obrigações, sendo normas de caráter genérico e abstrato.

Já a jurisdição, conceituada anteriormente, busca a prática dessas normas em caso de conflito entre as pessoas, desenvolvendo medidas para que esse preceito seja realmente efetivado, chegando-se a uma solução judicial.

Surge, então, o processo que visa apenas à atuação da vontade do direito, não contribuindo em nada para a formação das normas concretas. E por meio do processo, o Estado-juiz impõe, autoritariamente, a sua decisão.

Podem ser destacadas como características desse modelo de administração do Estado-juiz:

- a) existência de terceiro-juíz, indicado pelo Estado para resolver conflitos submetidos pelas partes;
- b) atribuição de poder para decidir conflitos de maneira vinculativa e obrigatória para as partes;
- c) obrigatoriedade do juiz em proferir decisão (mérito ou extintiva);
- d) poder atribuído advém do Estado e não das partes em conflito;
- e) decisão ocorre após o desenvolvimento do processo e procedimentos impostos pela ordem jurídica, não sendo escolhidos pelas partes;
- f) possibilidade de uso da coerção por meio do juiz para garantir o cumprimento de sua decisão.

Porém, a forma judicial não é o único meio de se compor o litígio. Assim, ensina Hamilton de Moraes e Barros:

[...] o socorro à jurisdição [estatal] não é, de rigor, obrigatório. Como se sabe, o processo é um dos meios de se comporem os litígios, não sendo, porém, o único.

Atualmente nosso ordenamento jurídico permite tanto o acesso à justiça por meio do Estado quanto por terceiros particulares, apesar de a forma judicial ser utilizada preponderantemente pela sociedade, pois é preciso uma construção da sociedade em torno das formas alternativas, ocorrendo uma mudança do paradigma de solução de litígios.

## **SOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DO LITÍGIO**

O fortalecimento do Estado, aliado à consciência da sua função pacificadora, conduziu à afirmação da quase absoluta exclusividade estatal no exercício

dela. Inexiste exclusividade, pois ainda hoje são aceitos meios alternativos de pacificação social.

É importante ter em mente a idéia de pacificação social, seja por obra do Estado ou por outros meios, desde que eficientes, pois é crescente a percepção de que o Estado tem sido ineficiente na sua missão pacificadora.

Quando estabelecida uma comparação entre as formas judiciais e as extrajudiciais, as vantagens desta última são inúmeras: celeridade do procedimento, menor custo, as partes escolhem o terceiro imparcial e, se quiserem, podem intervir no procedimento, possibilitando uma informalidade, participação soberana das partes nos conflitos.

Em algumas hipóteses, as sugestões e pareceres do terceiro não vinculam as partes, podendo aproveitá-las, parcialmente ou totalmente, assim como descartá-las.

Dentre as formas extrajudiciais de conflitos, conforme dito anteriormente, a transação, a mediação e a conciliação, além da arbitragem.

A transação é uma forma de resolução dos conflitos por meio de negociações diretas das partes que, após concessões recíprocas, estabelecem um acordo que permite findar a lide.

Desnecessária que haja equivalência entre as vantagens e os ônus estabelecidos para cada parte. E, inexistindo concessões recíprocas, estaremos diante da renúncia ou da submissão, formas de manifestação unilateral das partes.

Já na mediação temos a intervenção de um terceiro que atua no processo sem ser parte e sem detenção do poder de decidir o conflito, pois deve apenas auxiliar as partes a encontrarem uma maneira satisfatória de colocarem fim ao litígio.

Conforme definição de Christopher W. Moore, a mediação é:

[...] interferência em uma negociação ou em um conflito de uma terceira parte aceitável, tendo um poder de decisão limitado ou não-autoritário, e que ajuda as partes envolvidas a chegarem

voluntariamente a um acordo, mutuamente aceitável com relação às questões em disputa”

Seria a forma de solução de conflitos, em que o terceiro, também chamado de mediador, intervém para conduzir as partes a um acordo. E seus elementos caracterizadores consistem em:

a) participação de terceiro imparcial – pessoa neutra interessada apenas na pacificação do conflito, possibilitando a existência de uma confiança com as partes;

b) conflito – as pessoas necessitam estar em conflito;

c) intenção de promover acordo para pôr fim ao conflito – desnecessário o efetivo acordo, bastando as intenções das partes e do mediador para que se justifique ter havido a mediação.

d) não vinculação – todas as decisões são estabelecidas através de acordo entre as partes, de maneira que o mediador influencia na tomada das decisões, colaborando para que possam construir uma decisão satisfatória.

O terceiro interveniente facilitaria para as partes a solução na controvérsia.

Para Maria de Nazareth Serpa, a atuação do mediador seria:

[...] um terceiro interventor, neutro, assiste aos disputantes na resolução de suas questões. O papel do interventor é ajudar na comunicação através de neutralização de emoções, formação de opções e negociação de acordos. Como agente fora do contexto conflituoso, funciona como um catalisador de disputas, ao conduzir as partes às suas soluções sem propriamente interferir na substância destas.

Diferentemente da mediação, na conciliação, a participação do terceiro cabe propor e encaminhar soluções para o litígio, deixando a decisão para as partes.

Nesta situação, o conciliador tenta fazer com que as partes evitem ou desistem da jurisdição, encontrando um denominador comum, quer pela renúncia, submissão ou transação.

Tal como na mediação, durante a conciliação não são praticados atos de jurisdição (declaração e aplicação do direito) pelo terceiro, por isso são encontradas algumas dificuldades na diferenciação entre os institutos.

Entretanto, o papel do conciliador é mais ativo, sendo permitido interferir diretamente no mérito da disputa, pois trabalha pelo convencimento da parte a encontrar uma saída para o conflito, em razão de uma perspectiva de direito, independente do grau de satisfação das partes quanto ao resultado construído pelas mesmas.

Já a arbitragem, é uma forma de solução de litígios, referente a direitos patrimoniais disponíveis, por meio da intervenção de um ou mais árbitros que recebem poderes através de uma convenção privada, decidindo com base nesta convenção, sem a necessidade de o Estado intervir, cuja decisão assume a eficácia de sentença judicial, e com a vantagem de ser irrecorrível.

Logo, para se ter arbitragem é preciso haver litígios que envolvam direitos patrimoniais disponíveis e uma convenção privada, ou seja, um compromisso arbitral.

Direitos patrimoniais disponíveis são aqueles de caráter particular, que podem ser objeto de transação. Segundo Carlos Alberto Carmona:

[...] são aqueles bens que podem ser livremente alienados ou negociados, por encontrarem-se desembaraçados, tendo o alienante plena capacidade jurídica para tanto. Não estão no âmbito do direito disponível as questões relativas ao direito de família, e em especial ao estado das pessoas (filiação, pátrio poder, casamento, alimentos)...

A arbitragem não é um remédio jurídico que possa por si só, desafogar o Judiciário. Trata-se de mecanismo complementar e apropriado para a solução de algumas questões, em especial no que diz respeito a bens disponíveis.

A resolução do conflito, por meio da arbitragem, revela alguns aspectos: efetuada por um terceiro ou por órgão colegiado escolhidos pelas partes, a sentença arbitral vincula as partes e sua execução é passível junto ao Poder Judiciário, e a

escolha válida da arbitragem, para alguns, implica a exclusão do Estado na apreciação do mérito do conflito.

## **BIBLIOGRAFIA**