



## Revista Brasileira de Aviação Civil & Ciências Aeronáuticas

Artigos

### A DESJUDICIALIZAÇÃO E A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NA AVIAÇÃO CIVIL DO BRASIL

Pedro Henrique Francisco Castilho<sup>1</sup>  
Rodrigo Luiz de Souza Rodrigues<sup>2</sup>

#### RESUMO

O presente artigo investiga a aplicação de métodos autocompositivos, em especial a mediação e a conciliação, na resolução de conflitos no setor de transporte aéreo brasileiro, à luz da crescente judicialização decorrente de atrasos, cancelamentos e falhas no serviço. A análise parte do arcabouço normativo que sustenta os centros judiciários e os cartórios de notas como vias legítimas de solução extrajudicial, e se estende a experiências internacionais e desafios da harmonização normativa frente às convenções internacionais. São ainda discutidos os princípios jurídicos fundamentais e o papel da tecnologia na mediação digital. O estudo adota abordagem qualitativa, bibliográfica e normativa, propondo uma leitura crítica das possibilidades e limites da mediação no setor aéreo brasileiro.

**Palavras-chave:** Transporte Aéreo; Mediação de Conflitos; Desjudicialização; Conciliação Extrajudicial; Responsabilidade Civil Aeronáutica.

<sup>1</sup> Bacharel em Direito pelo IBMEC-RJ, com licença da OAB desde 2014. Advogado, Assessor jurídico e gestor de negócios no 12º Ofício de Notas do Rio de Janeiro.. E-mail: [phfcastilho@yahoo.com](mailto:phfcastilho@yahoo.com)

<sup>2</sup> ITA - Instituto Tecnológico de Aeronáutica. E-mail: [fay.rodrigues@gmail.com](mailto:fay.rodrigues@gmail.com)

#### **DEJUDICIALIZATION AND DISPUTE RESOLUTION IN BRAZILIAN CIVIL AVIATION**

#### **ABSTRACT**

*This article investigates the application of self-compositional dispute resolution methods, particularly mediation and conciliation, in addressing conflicts within the Brazilian air transport sector, considering the growing litigation arising from delays,*

*cancellations, and service failures. The analysis is grounded in the legal framework that recognizes conciliation centers and notarial offices as legitimate means of extrajudicial dispute resolution, and extends to international experiences and the challenges of harmonizing national regulations with international conventions. The discussion further examines fundamental legal principles and the role of technology in digital mediation. The study adopts a qualitative, bibliographic, and normative approach, offering a critical perspective on the possibilities and limitations of mediation in the context of Brazilian civil aviation.*

**Keywords:** Air Transport; Conflict Mediation; Dejudicialization; Extrajudicial Conciliation; Aeronautical Liability.

## 1 INTRODUÇÃO

A judicialização excessiva no setor de transporte aéreo brasileiro tem produzido efeitos sistêmicos relevantes, tanto para o Judiciário quanto para as companhias aéreas. Conflitos decorrentes de atrasos, cancelamentos e falhas na prestação de serviços representam parcela significativa das demandas consumeristas no Brasil (Barreira, 2024, p. 2-4), em contraste com o volume reduzido de litígios em países com mercados aéreos igualmente robustos (Barreira, 2024, p. 3).

Nesse cenário, a Política Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos, instituída pela Resolução CNJ nº 125/2010, e a Lei nº 13.140/2015 vêm impulsionando o uso de métodos autocompositivos como forma de enfrentamento desse contencioso. A atuação dos CEJUSCs, bem como a possibilidade legal de mediação e conciliação em cartórios de notas (Castilho, 2014, p. 20-26), revelam caminhos alternativos à solução judicial, com especial potencial de aplicabilidade no contexto da aviação civil.

Além disso, a necessidade de compatibilização entre o ordenamento jurídico brasileiro e tratados internacionais, como as Convenções de Montreal e Varsóvia, evidencia desafios para a efetiva institucionalização da mediação como mecanismo prioritário de pacificação social (Barreira, 2024, p. 6-7). O presente artigo busca examinar esses temas à luz dos princípios jurídicos aplicáveis, de experiências internacionais e das novas ferramentas tecnológicas utilizadas na mediação online, oferecendo um panorama crítico e fundamentado sobre o futuro da resolução de conflitos no transporte aéreo.

## 2 REVISÃO TEÓRICA

A mediação e a conciliação configuram-se como métodos autocompositivos de solução de conflitos, sendo “instrumentos fundamentais da chamada justiça multiportas, que visa oferecer alternativas adequadas para a resolução de litígios, conforme a natureza da controvérsia” (Marioni; Arenhart; Mitidiero, 2020, p. 189). A desjudicialização, nesse contexto, é compreendida como um “movimento institucional que busca descentralizar a solução dos conflitos, transferindo parte da responsabilidade do Judiciário para mecanismos extrajudiciais que garantam celeridade, economia processual e efetividade” (Watanabe, 2019, p. 14).

A Resolução CNJ nº 125/2010 constitui o marco normativo da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos, estabelecendo os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) como órgãos responsáveis pela mediação e conciliação no âmbito do Poder Judiciário (CNJ, 2010, art. 1º). Essa política está baseada na promoção do diálogo, na valorização da cultura da paz e no fortalecimento de práticas consensuais de resolução de disputas (CNJ, 2010, art. 2º). Os CEJUSCs têm desempenhado papel essencial no fomento à desjudicialização, ao possibilitarem a resolução de litígios antes do ajuizamento da ação judicial, inclusive no setor de transporte aéreo (TJSC, 2025).

A Lei nº 13.140/2015, que dispõe sobre a mediação como meio de solução de conflitos e sobre a autocomposição de litígios no âmbito da administração pública, trouxe avanços significativos para a consolidação dos métodos alternativos no Brasil. Entre os princípios expressos na referida norma estão a imparcialidade, a isonomia entre as partes, a oralidade, a informalidade e a confidencialidade do procedimento (BRASIL, 2015, art. 2º). A mediação, conforme prevista em seu art. 1º, pode ser utilizada tanto em conflitos envolvendo direitos disponíveis quanto, nos casos autorizados por lei, em direitos indisponíveis que admitam transação.

No campo notarial, os cartórios de notas foram autorizados a realizar sessões de mediação e conciliação a partir do Provimento nº 67/2018 do CNJ, que regulamenta a atuação de notários e registradores na mediação extrajudicial (CNJ, 2018). Essa norma se insere na lógica da desjudicialização ao reconhecer a capilaridade e a confiança dos serviços notariais como instrumentos para a resolução célere e segura de controvérsias, inclusive em temas contratuais e consumeristas, como é o caso do transporte aéreo (Castilho, 2014, p. 20-26).

“A doutrina especializada aponta que a desjudicialização deve ser vista como mecanismo de ampliação do acesso à justiça, e não como sua negação ou substituição” (Watanabe, 2019, p. 15). Assim, “métodos como a mediação e a conciliação não apenas desafogam o Judiciário, mas promovem decisões mais satisfatórias para as partes envolvidas, por serem construídas por meio do diálogo e da cooperação” (Marioni; Arenhart; Mitidiero, 2020, p. 191).

Em se tratando de transporte aéreo, os métodos autocompositivos apresentam especial relevância, dada a “alta incidência de litígios repetitivos envolvendo companhias aéreas e consumidores, sobretudo por cancelamentos, atrasos e extravio de bagagens” (Barreira, 2024, p. 2-4). A possibilidade de resolução consensual, seja por meio dos CEJUSCs ou dos cartórios de notas, “representa uma alternativa concreta para mitigar os efeitos da judicialização em massa e garantir maior eficiência na solução de controvérsias” (Barreira, 2024, p. 3).

A integração desses mecanismos com as diretrizes das convenções internacionais aplicáveis ao setor, como a “Convenção de Montreal, exige atenção do legislador e do operador do direito, na medida em que normas internas e obrigações internacionais devem ser harmonizadas para evitar conflitos interpretativos” (Barreira, 2024, p. 6-7). Essa harmonização é essencial para assegurar previsibilidade e uniformidade nas decisões envolvendo responsabilidade civil aeronáutica. Além dessas questões normativas, iniciativas regionais recentes reforçam o movimento de desjudicialização no transporte aéreo. Em 2023, o Tribunal de Justiça de Santa Catarina, em parceria com a ABEAR e companhias aéreas, implementou projeto gamificado de capacitação em conciliação, que resultou em índices de acordo significativamente superiores à média nacional (TJSC, 2024). Já o Tribunal de Justiça do Paraná, em 2024, integrou a plataforma Consumidor.gov.br aos Juizados Especiais, alcançando redução expressiva do tempo de tramitação e triplicando a taxa de acordos em relação às audiências judiciais tradicionais (TJPR, 2024)

O uso de tecnologias aplicadas à mediação, como as plataformas digitais e a inteligência artificial, surge como tendência contemporânea para ampliar o alcance dos métodos autocompositivos. O Provimento CNJ nº 67/2018 já contempla essa possibilidade, ao permitir a realização de sessões por meio eletrônico, assegurando a ampla participação das partes (CNJ, 2018, art. 6º). “Essa virtualização dos procedimentos ganha ainda mais importância no contexto da aviação civil, em que

as partes envolvidas frequentemente se encontram em diferentes localidades” (Castilho, 2014, p. 78-80).

Dessa forma, a revisão teórica permite compreender que a mediação e a conciliação não apenas cumprem função instrumental na resolução de conflitos, mas também constituem expressão de um novo paradigma de justiça, mais acessível, colaborativo e adaptado às necessidades da sociedade contemporânea, inclusive no setor aéreo. Nesse sentido, destaca-se que o Provimento CNJ nº 149/2023 complementou o Provimento nº 67/2018, permitindo que os cartórios de notas e registro contratem mediadores e conciliadores externos cadastrados no NUPMEC dos tribunais, o que amplia a efetividade da mediação extrajudicial no Brasil (CNJ, 2023).

### **3 METODOLOGIA**

Este estudo adota uma abordagem metodológica qualitativa, bibliográfica e normativa, voltada à investigação dos fundamentos, práticas e desafios relacionados à aplicação de métodos autocompositivos, especialmente a mediação e a conciliação, no setor de transporte aéreo brasileiro. A pesquisa é de natureza exploratória, com objetivo de compreender o papel desses instrumentos na desjudicialização de conflitos recorrentes no setor, à luz do ordenamento jurídico nacional e das obrigações internacionais assumidas pelo Brasil.

A base empírica da análise consiste em um conjunto de textos jurídicos, normativos e acadêmicos, incluindo leis federais (Lei nº 13.140/2015), atos normativos do Conselho Nacional de Justiça (Resolução CNJ nº 125/2010 e Provimento CNJ nº 67/2018), jurisprudência dos tribunais superiores (STF – Temas 210 e 1240), além de estudos de caso documentados por tribunais (TJSC, 2025) e artigos especializados (Barreira, 2024; Zanchi, 2023). Complementam o corpus doutrinas clássicas e contemporâneas sobre acesso à justiça, mediação extrajudicial e responsabilidade civil no transporte aéreo.

#### **3.1 DELIMITAÇÃO TEMÁTICA**

A análise concentra-se em cinco eixos temáticos centrais: (i) causas e impactos da judicialização no transporte aéreo; (ii) estrutura e eficácia dos CEJUSCs

e cartórios de notas na mediação; (iii) compatibilidade normativa entre as leis nacionais e tratados internacionais; (iv) princípios jurídicos que regem a mediação; e (v) inovações tecnológicas aplicadas à resolução online de conflitos. A escolha desses eixos foi orientada pela frequência com que aparecem nos documentos e pelo seu potencial de impacto sobre o sistema de justiça e o setor aéreo.

### 3.2 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DAS FONTES

As fontes normativas e doutrinárias foram selecionadas com base nos seguintes critérios:

1. Relevância jurídica, com foco em normas e jurisprudência aplicáveis ao setor de aviação civil;
2. Abrangência institucional, considerando documentos produzidos por CNJ, ANAC, TJSC, STF e organismos internacionais;
3. Atualidade e aplicabilidade prática, priorizando obras e textos produzidos nos últimos 10 anos que discutam mediação, desjudicialização e conflitos de consumo no transporte aéreo.

### 3.3 ETAPAS DA ANÁLISE

A análise foi conduzida em três etapas interdependentes:

- Leitura integral das fontes: Cada documento normativo, doutrinário ou jurisprudencial foi analisado integralmente, identificando os dispositivos que tratam da mediação e da resolução de conflitos no transporte aéreo.
- Categorização temática: Os trechos extraídos foram organizados conforme os cinco eixos temáticos, com destaque para os dispositivos legais aplicáveis, interpretações doutrinárias e casos práticos.
- Análise crítica e sistemática: Os dados foram examinados à luz de referenciais teóricos sobre acesso à justiça (Watanabe, 1988), pluralismo jurídico (Marinoni; Arenhart; Mitidiero, 2020) e eficácia normativa, com vistas a identificar convergências, lacunas e pontos de tensão entre a teoria e a prática.

### 3.4 JUSTIFICATIVA METODOLÓGICA

A opção por uma abordagem qualitativa e bibliográfica justifica-se pelo caráter normativo e interpretativo do tema, que demanda análise detalhada de textos legais, doutrinários e jurisprudenciais. A metodologia permite compreender não apenas o conteúdo normativo, mas também as estratégias institucionais e os contextos sociais que condicionam a aplicação da mediação no setor aéreo. Trata-se de uma metodologia adequada para investigações jurídicas com foco em instrumentos de transformação institucional, como é o caso da mediação extrajudicial em setores regulados.

Embora o escopo do estudo não permita uma análise empírica aprofundada das audiências ou decisões individuais, a revisão sistemática das fontes selecionadas permite traçar um panorama crítico sobre o estágio atual da mediação na aviação civil, suas limitações e suas potencialidades no contexto da desjudicialização e do acesso à justiça.

## 4 DESENVOLVIMENTO

A judicialização de conflitos relacionados ao transporte aéreo no Brasil apresenta uma proporção desmedida em relação à média global, representando mais de 98% das ações judiciais contra companhias aéreas em todo o mundo (Zanchi, 2023). O país responde por menos de 3% do tráfego mundial de passageiros, o que demonstra um descompasso significativo entre o volume de litígios e a operação efetiva das empresas (Zanchi, 2023). As causas mais comuns de judicialização incluem atrasos, cancelamentos de voos, extravio de bagagens e outras falhas contratuais que caracterizam descumprimento de deveres consumeristas (Barreira, 2024, p. 2).

Esses litígios, “geralmente padronizados e de baixa complexidade, abarrotam o sistema judicial e geram custos operacionais e reputacionais expressivos para as companhias aéreas” (Barreira, 2024, p. 3). Além disso, o excesso de demandas repetitivas compromete a efetividade do Judiciário e desvia sua atenção de conflitos mais complexos (Zanchi, 2023). Nesse contexto, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) instituiu, por meio da Resolução nº 125/2010, a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses,

promovendo a mediação e a conciliação como métodos preferenciais para solução de litígios (CNJ, 2010).

A criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) decorreu dessa diretriz normativa, com o objetivo de institucionalizar práticas autocompositivas em todas as esferas do Judiciário brasileiro (CNJ, 2010). Esses centros atuam tanto na fase pré-processual quanto durante o processo judicial, ampliando as possibilidades de autocomposição e desafogando o volume de ações em tramitação (CNJ, 2010). Em casos envolvendo transporte aéreo, os CEJUSCs têm viabilizado acordos entre passageiros e companhias de forma mais célere e menos onerosa (TJSC, 2025).

O Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC) implementou um projeto pioneiro com foco específico na mediação de conflitos entre passageiros e companhias aéreas, em cooperação com o Procon e operadores do setor (TJSC, 2025). A experiência resultou em índices significativos de acordos e redução da judicialização, sendo considerada referência nacional para replicação em outros estados (TJSC, 2025). Além dos CEJUSCs, os serviços notariais foram autorizados a atuar na mediação por meio do Provimento nº 67/2018 do CNJ, com base na Lei nº 13.140/2015 (CNJ, 2018).

Os cartórios de notas passaram a figurar como agentes legítimos de mediação extrajudicial, inclusive em matérias cíveis e empresariais, mediante a concordância expressa das partes (CNJ, 2018). “Essa possibilidade ampliou o escopo de resolução de conflitos fora do Judiciário, com vantagens como segurança jurídica, rapidez e menor formalismo” (Castilho, 2014, p. 22). Apesar disso, ainda “são raros os registros de mediações envolvendo o setor aéreo realizadas em cartórios, o que revela um potencial inexplorado” (Castilho, 2014, p. 25).

O uso da tecnologia tem sido determinante para a efetividade dos métodos autocompositivos no setor aéreo, especialmente diante das distâncias geográficas entre as partes (CNJ, 2018). A previsão de mediação por videoconferência está expressamente autorizada tanto na Resolução nº 125/2010 quanto no Provimento nº 67/2018, o que permite maior flexibilidade e acessibilidade às sessões (CNJ, 2018). Nos CEJUSCs e cartórios, plataformas digitais viabilizam a condução remota das audiências, com validade jurídica plena e mecanismos de autenticação (Castilho, 2014, p. 78).

A digitalização dos procedimentos tem contribuído para ampliar o alcance das práticas autocompositivas, especialmente em casos que envolvem passageiros de diferentes estados ou empresas com sedes em outras regiões (Castilho, 2014, p. 80). Do ponto de vista normativo, a harmonização entre o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e os tratados internacionais de transporte aéreo continua sendo um desafio (Barreira, 2024, p. 6). As Convenções de Varsóvia (1929) e Montreal (1999) estabelecem limites de responsabilidade que, por vezes, entram em conflito com a lógica protetiva do CDC (Zanchi, 2023).

O Supremo Tribunal Federal enfrentou essa tensão no julgamento do Tema 210 da Repercussão Geral, decidindo pela prevalência das convenções internacionais sobre o CDC nos casos de transporte internacional (Zanchi, 2023). Contudo, persiste insegurança quanto à aplicação dessa tese em voos domésticos e conexões híbridas, o que alimenta o contencioso (Barreira, 2024, p. 7). Nesse contexto, os mecanismos de mediação e conciliação ganham ainda mais relevância como formas de mitigar litígios e promover soluções consensuais (Watanabe, 1988, p. 15).

A doutrina jurídica sustenta que a mediação contribui para a democratização do acesso à justiça, pois favorece a autonomia das partes e a construção de soluções ajustadas à realidade do conflito (Watanabe, 1988, p. 17). Além disso, “a conciliação e a mediação estão alinhadas com o princípio da eficiência administrativa, na medida em que desoneram o aparato judicial” (Marioni; Arenhart; Mitidiero, 2020, p. 189). A conjugação entre “normas legais, diretrizes administrativas e avanços tecnológicos oferece o ambiente propício para a consolidação de práticas autocompositivas no setor aéreo brasileiro” (Marioni; Arenhart; Mitidiero, 2020, p. 190).

## **5 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A análise dos dados coletados demonstra que a judicialização excessiva no setor aéreo brasileiro ainda é predominante, mas há sinais positivos na adesão a mecanismos de mediação, especialmente em iniciativas conduzidas pelos CEJUSCs (Zanchi, 2023). Os projetos-piloto implementados por tribunais como o TJSC indicam que cerca de 80% dos conflitos pré-processuais mediados entre passageiros e

companhias aéreas resultaram em acordos, reduzindo significativamente o número de processos ajuizados.

Além do índice elevado de acordos, esses mecanismos permitiram o encerramento de demandas com maior celeridade, evitando a morosidade típica dos litígios judiciais (TJSC, 2025). A efetividade dos CEJUSCs é atribuída à simplicidade procedimental, à flexibilidade na condução das sessões e à atuação de conciliadores capacitados, inclusive com formação específica no setor aéreo (CNJ, 2010). Esse modelo mostra-se adaptável a outras regiões do país, sendo replicado com variações locais conforme o perfil do Judiciário regional (Zanchi, 2023).

Nos cartórios de notas, a aplicação da mediação extrajudicial ainda é incipiente no setor de transporte aéreo, apesar de amparo legal previsto na Lei nº 13.140/2015 e no Provimento CNJ nº 67/2018 (CNJ, 2018). “A ausência de incentivos institucionais e a limitada divulgação desse mecanismo para conflitos de consumo explicam, em parte, essa subutilização” (Castilho, 2014, p. 25). Contudo, os “casos pontuais registrados demonstram alto grau de satisfação entre os usuários, principalmente em litígios sobre reembolsos e alterações contratuais de passagens aéreas” (Castilho, 2014, p. 26).

A utilização de tecnologias digitais foi outro fator que impulsionou a efetividade dos Meios Adequados de Resolução de Conflitos (MARC). Sessões de mediação realizadas por videoconferência tornaram-se padrão durante a pandemia de COVID-19 e permaneceram no período subsequente, reduzindo custos operacionais e ampliando o acesso para partes domiciliadas em diferentes localidades (CNJ, 2018). As ferramentas de mediação online são integradas a plataformas como o Sistema Eletrônico de Execução Unificado (SEEU), garantindo rastreabilidade e segurança (CNJ, 2018).

Do ponto de vista normativo, a jurisprudência do STF no julgamento do Tema 210, que reconheceu a prevalência das convenções internacionais sobre o CDC nos contratos de transporte internacional, contribuiu para maior previsibilidade nos litígios envolvendo companhias aéreas (Zanchi, 2023). Entretanto, ainda há “insegurança jurídica em relação aos contratos de transporte doméstico, o que reforça a importância dos métodos extrajudiciais como alternativas à via judicial” (Barreira, 2024, p. 6).

Adicionalmente, foi observado que a capacitação dos operadores jurídicos e mediadores especializados em “direito aeronáutico influencia diretamente a

qualidade e eficiência das sessões de mediação” (Watanabe, 1988, p. 15). Nos CEJUSCs mais estruturados, o “acompanhamento técnico especializado contribui para acordos mais duradouros e justos, alinhados ao interesse público e à legislação vigente” (Marioni; Arenhart; Mitidiero, 2020, p. 190).

Em termos de política pública, a “disseminação da mediação no transporte aéreo demanda articulação entre órgãos do Judiciário, agências reguladoras como a ANAC, e os próprios operadores do setor” (Barreira, 2024, p. 7). Campanhas educativas, regulamentação mais clara para conflitos de pequeno valor e estímulo à resolução online são estratégias recomendadas para ampliar o uso dos MARC (Zanchi, 2023).

Por fim, os resultados indicam que, embora o modelo judicial ainda predomine, a mediação no setor aéreo apresenta um caminho promissor. “Sua consolidação depende de incentivos normativos, investimentos institucionais e mudanças culturais, especialmente quanto à valorização da autocomposição e da pacificação social como valores jurídicos fundamentais” (Watanabe, 1988, p. 17). Observa-se também que as companhias aéreas, pressionadas pelo elevado volume de ações e por exigências regulatórias da ANAC, passaram a participar mais ativamente de sistemas extrajudiciais. No Consumidor.gov.br, por exemplo, mais de 80% das reclamações de passageiros são solucionadas em prazo médio inferior a dez dias, demonstrando o potencial da via administrativa para reduzir litígios (ANAC, 2025).

ISSN 2763-7697

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este estudo examinou os métodos autocompositivos aplicados ao setor de transporte aéreo brasileiro, especialmente a mediação e a conciliação, à luz do avanço da desjudicialização e das transformações institucionais promovidas pela Resolução CNJ nº 125/2010 e pela Lei nº 13.140/2015. Partindo da hipótese de que a mediação pode ser uma via eficaz para mitigar a sobrecarga judicial, reduzir custos operacionais e aprimorar a experiência do consumidor, os dados analisados confirmaram a relevância desses mecanismos para a pacificação de conflitos no setor.

A revisão teórica demonstrou que a judicialização no transporte aéreo brasileiro está desproporcionalmente elevada em relação a padrões internacionais,

afetando o Judiciário e as companhias aéreas (Barreira, 2024, p. 3; Zanchi, 2023). A análise dos CEJUSCs e dos cartórios de notas revelou práticas institucionais promissoras, com resultados efetivos em acordos pré-processuais, além de ganho na eficiência processual, especialmente quando mediadores são capacitados em temas relacionados ao transporte aéreo (TJSC, 2025; Castilho, 2014, p. 25).

Os resultados mostraram que o uso de tecnologia, por meio de mediações digitais e videoconferências, ampliou o alcance e reduziu os custos desses procedimentos, promovendo uma forma mais acessível e célere de resolução de conflitos (CNJ, 2018). No entanto, ainda existem obstáculos, como a pouca adesão da mediação notarial por parte das companhias aéreas e a ausência de normatização específica para conflitos contratuais de transporte aéreo nos cartórios.

Além disso, persistem conflitos normativos entre o Código de Defesa do Consumidor e tratados internacionais como as Convenções de Montreal e Varsóvia, que, apesar da jurisprudência do STF no Tema 210, ainda geram insegurança jurídica em litígios domésticos e conexões mistas (Zanchi, 2023; Barreira, 2024, p. 6). A mediação aparece, assim, como instrumento viável para evitar litígios formais, permitindo soluções consensuais adaptadas às particularidades de cada conflito.

Todos os objetivos específicos foram cumpridos: (1) identificou-se o grau de judicialização do setor e suas causas; (2) analisaram-se os marcos normativos e institucionais aplicáveis; (3) demonstraram-se os efeitos da mediação no setor aéreo; e (4) propôs-se uma leitura crítica sobre os desafios regulatórios e operacionais. O estudo destaca ainda a importância de políticas públicas integradas para a promoção de práticas autocompositivas na aviação.

Como limitações do estudo ressalta-se a ausência de estatísticas consolidadas sobre a mediação extrajudicial em cartórios e a concentração de dados em experiências-piloto regionais, o que restringe a generalização dos resultados. Ademais, a falta de cooperação sistemática entre companhias aéreas e cartórios dificulta a expansão institucional dos MARC no setor.

Recomenda-se que futuras pesquisas aprofundem a investigação sobre mediação notarial aplicada ao transporte aéreo, com levantamento empírico de casos e análises comparativas internacionais. Seria pertinente também desenvolver indicadores específicos de performance dos CEJUSCs em litígios aeronáuticos e propor modelos normativos que integrem a ANAC e os cartórios em plataformas conjuntas de resolução.

Para a consolidação da mediação no setor aéreo brasileiro, recomenda-se:

- Que o CNJ, em parceria com a ANAC, institua diretrizes específicas para mediação em contratos de transporte aéreo, incentivando a participação das companhias aéreas em procedimentos extrajudiciais.
- Que os tribunais estaduais ampliem e padronizem projetos de mediação em CEJUSCs voltados à aviação civil, com formação específica de conciliadores.
- Que os cartórios de notas desenvolvam protocolos próprios para atender demandas de consumidores e companhias, com mediação digital em ambiente seguro.
- Que instituições de ensino superior e cursos de formação para juristas e operadores do direito promovam a integração entre mediação, direito aeronáutico e novas tecnologias.

A adoção dessas medidas contribuirá para a eficiência do sistema de justiça, a redução do litígio repetitivo e a consolidação da mediação como ferramenta legítima e eficaz no setor de transporte aéreo. Ao estruturar mecanismos adequados de autocomposição, o Brasil poderá reposicionar-se internacionalmente como um modelo de justiça acessível, moderna e comprometida com a pacificação social.

## REFERÊNCIAS

ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil. **ANAC e STJ ampliam parceria para resolução de conflitos de consumo no transporte aéreo**. 04 setembro 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/noticias/anac-e-stj-ampliam-parceria>

BARREIRA, M. **Transporte aéreo: desjudicialização e métodos de solução de conflitos**. *Artigo de conclusão de curso (Graduação em Direito) – Faculdade Milton Campos, Nova Lima, MG, 2024*. Disponível em: <https://repositorio-api.animaeducacao.com.br/server/api/core/bitstreams/0d33d63a-9451-491f-b50b-60db9e0810bd/content>. Acesso em: 9 mai. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 152, n. 121, p. 1, 29 jun. 2015.

CASTILHO, Pedro Henrique Francisco. **Cartório de Notas: o instituto da mediação e conciliação pelos notários**. Rio de Janeiro: \_\_\_\_\_, 2025.

CNJ – 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. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/125>. Acesso em: 9 mai. 2025.

CNJ – Conselho Nacional de Justiça. **Provimento nº 67, de 26 de março de 2018**. Dispõe sobre a conciliação e a mediação nos serviços notariais e de registro. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2730>. Acesso em: 9 mai. 2025.

CNJ – Conselho Nacional de Justiça. **Provimento nº 149, de 30 de outubro de 2023**. Dispõe sobre a possibilidade de contratação de mediadores e conciliadores pelos serviços notariais e de registro. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4496> Acesso em: 9 mai. 2025.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz; MITIDIERO, Daniel. Novo curso de processo civil: tutela dos direitos mediante procedimentos diferenciados. 3. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2020.

TJPR – Tribunal de Justiça do Paraná. **TJPR lança programa inédito no país que integra a plataforma Consumidor.gov.br aos Juizados Especiais Cíveis**. 22 mar. 2024. Disponível em: <https://www.tjpr.jus.br/noticias>. Acesso em: 4 ago. 2025.

TJSC – Tribunal de Justiça de Santa Catarina. **Judiciário de SC quer qualificar conciliação para mediar passageiros e cias aéreas**. 2025. Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/imprensa/-/judiciario-de-sc-quer-qualificar-conciliacao-para-medar-passageiros-e-cias-aereas>. Acesso em: 9 mai. 2025.

TJSC – Tribunal de Justiça de Santa Catarina. **Projeto “Além do Jogo” promoveu capacitação em conciliação com companhias aéreas**. 24 jan. 2024. Disponível em: <https://aeroin.net/tjsc-projeto-alem-do-jogo>. Acesso em: 4 ago. 2025.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e desjudicialização: mediação e arbitragem como instrumentos de cidadania. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo (org.). Participação e processo. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 1988. p. 13-26.

ZANCHI, João Pedro. Desjudicialização na aviação e a resolução dos litígios no Brasil. **Migalhas**, São Paulo, 24 jul. 2023. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/402869/desjudicializacao-na-aviacao-e-a-resolucao-dos-litigios-no-brasil>. Acesso em: 9 jun. 2025.

