



ABF ASSOCIAÇÃO
BRASILEIRA DE
FRANCHISING

CARTILHA DE MEDIAÇÃO



Apoio:



ABF COMITÊ
JURÍDICO

1. A RELAÇÃO DE FRANQUIA

Quando um empresário decide expandir o seu negócio por meio de franchising, ele adota a estratégia de divulgar a sua marca em outros mercados, concedendo a licença de uso de um sistema, já praticado e testado, a outro empresário, que possui o objetivo de ter um negócio próprio e fazer parte de uma rede como franqueado, apoiando-se na força de uma marca já consolidada para prosperar com maior velocidade e menor risco.

Assim, o franchising norteia-se pela parceria, ética e confiança pactuadas entre franqueador e seus respectivos franqueados para alcançarem interesses recíprocos, buscando o sucesso da marca e do negócio.

Nesse sentido, é inevitável que sejam geradas expectativas de ambos os lados e, conseqüentemente, o surgimento de eventuais divergências e conflitos. Por tais motivos, o relacionamento deve ser cuidado constantemente, a fim de manter uma boa qualidade de comunicação, estabelecendo vínculos de confiança e segurança.

Portanto, quando a negociação direta entre as partes não atinge resultados positivos, a mediação é o método mais adequado para a resolução de conflitos, uma vez que um mediador, neutro e especializado, possibilita a melhor compreensão da origem do problema, com o intuito de solucioná-lo de uma maneira mais integrada e amigável.

2. EXEMPLOS DE SITUAÇÕES EM QUE A MEDIAÇÃO PODE SER EFICAZ

SOB a ÓTICA DO FRANQUEADOR:

- Inobservância dos métodos operacionais e do padrão da rede.
- Inadimplência de taxas do sistema de franquia.
- Violação da cláusula de não concorrência.
- Alteração do endereço e/ou encerramento abrupto da unidade franqueada, sem prévia autorização.
- Alteração do quadro societário da empresa franqueada, sem prévia autorização.

SOB a ÓTICA DO FRANQUEADO:

- Não entrega da Circular de Oferta de Franquia (COF) ou ausência das informações exigidas por lei.
- Insuficiência de suporte, treinamento e transferência de know-how.
- Falta de transparência acerca da destinação do fundo de propaganda.
- Violação da cláusula de territorialidade.
- Baixa lucratividade do negócio.

3. A MEDIAÇÃO

É um processo em que um terceiro imparcial e independente (mediador) auxilia as pessoas a mudarem a qualidade da interação decorrente do conflito, enquanto constroem novas possibilidades de convivência.

A mediação busca oferecer reflexões e soluções criativas para os problemas decorrentes da relação entre franqueador, franqueado e todos os demais agentes do sistema de franchising.

A mediação oferece a possibilidade de conscientização acerca dos papéis de cada um na relação de franquia e, ao mesmo tempo, atende às necessidades dos empresários e executivos de expressar seus interesses, sem formalismos.

O PAPEL DO MEDIADOR CONSISTE EM:

- Melhorar a comunicação entre as pessoas.
- Auxiliar as pessoas a identificar seus reais interesses.
- Incentivar a criatividade.
- Gerar opções de ganhos mútuos.
- Zelar pela ética e confidencialidade do procedimento.



4. BENEFÍCIOS E VANTAGENS DA MEDIAÇÃO

Dentre os diversos benefícios e vantagens da mediação, destacam-se:

- Confidencialidade.
- Foco nas realidades comerciais.
- Economia de custo e tempo.
- Alternativa ao desgaste do litígio.
- Soluções criativas e duradouras .
- Manutenção da relação.
- Restauração do diálogo e da confiança.
- Participação ativa e direta dos envolvidos.
- Aplicável a qualquer momento, inclusive de maneira preventiva.
- Preservação da marca e do relacionamento.
- Perspectiva de futuro.
- Flexibilidade do procedimento.

5. COMO FUNCIONA A MEDIAÇÃO

Por ser voluntária, flexível e informal, a mediação pode ser preventiva e/ou dirigida para a solução de um conflito específico, seja como alternativa inicial, seja como opção dos envolvidos no curso de um procedimento arbitral ou judicial já instaurado.

Sua utilização pode ser contemplada previamente mediante cláusula de mediação inserida em contrato ou ser ajustada mediante acordo dos interessados no momento do conflito. O procedimento de mediação pode ser instaurado pelos respectivos interessados, em conjunto ou isoladamente.

As reuniões podem ser realizadas por um ou mais mediadores, com todos os envolvidos e/ou em separado conforme a necessidade, podendo resultar em acordo, o qual será refletido em termo escrito e executável.

Os participantes do procedimento de mediação possuem total liberdade para escolher os temas a serem discutidos, antes ou depois do início das reuniões, bem como definir as etapas a serem realizadas, podendo a mediação ser encerrada a qualquer tempo pelo mediador ou pelos interessados, ainda que unilateralmente, mesmo que os objetivos estabelecidos não sejam cumpridos. A mediação pressupõe a participação direta dos executivos com poderes de decisão e a atuação dos advogados é importante.