

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS – UFAL

Faculdade de Direito de Alagoas – FDA

MARIANA CÂMARA DE OLIVEIRA LIMA

**RESOLUÇÕES ONLINE DE CONFLITOS CONSUMERISTAS E A
EFETIVIDADE DO ACESSO À JUSTIÇA**

Maceió/AL

Agosto/2020

MARIANA CÂMARA DE OLIVEIRA LIMA

**RESOLUÇÕES ONLINE DE CONFLITOS CONSUMERISTAS E A
EFETIVIDADE DO ACESSO À JUSTIÇA**

Monografia de conclusão de curso, apresentado à Faculdade de Direito de Alagoas (FDA/UFAL) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Dr. Msc. Pedro Henrique Nogueira



Assinatura do Orientador

Maceió/AL

Agosto/2020

Catlogação na fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central
Divisão de Tratamento Técnico

Bibliotecário: Marcelino de Carvalho Freitas Neto – CRB-4 – 1767

L732r Lima, Maria Câmara de Oliveira.
 Resoluções *online* de conflitos consumeristas e a efetividade do acesso à justiça
 / Maria Câmara de Oliveira Lima. – 2021.
 52 f.

Orientador: Pedro Henrique Nogueira.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso em Direito) – Universidade
Federal de Alagoas. Faculdade de Direito de Alagoas. Maceió, 2020.

Bibliografia: f. 47-52.

1. Acesso à justiça. 2. Métodos alternativos de resolução de conflitos. 3. Internet
nos serviços jurídicos. 4. Direito do consumidor. I. Título.

CDU: 346.548

MARIANA CÂMARA DE OLIVEIRA LIMA

**RESOLUÇÕES ONLINE DE CONFLITOS CONSUMERISTAS E
A EFETIVIDADE DO ACESSO À JUSTIÇA**

Esta monografia de conclusão de curso de graduação em Direito, apresentada à Faculdade de Direito de Alagoas (FDA/UFAL) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito, obteve a devida aprovação perante a presente banca examinadora.

Banca Examinadora:

FREDERICO WILDSON
DA SILVA DANTAS:JU95

Assinado de forma digital por FREDERICO WILDSON DA SILVA DANTAS:JU95
DN: cn=BR, o=ICP-Brasil, ou=Autoridade Certificadora da Justiça - AC:JUS, ou=Cert.
DIC Institucional, AL, ou=2814920000132, ou=Secretaria Judiciária Alagoas - SJAL,
ou=MAGISTRADO, cn=FREDERICO WILDSON DA SILVA DANTAS:JU95
Data: 2021.02.21 14:56:13 -03'00'

Presidente: Prof. (a): Frederico Wildson da Silva Dantas



Membro: Prof.(a): Lavínia Cavalcanti de Mello Silva

Coordenador do NPE: Prof. Dr Hugo Leonardo Santos

Maceió/AL
Agosto/2020

Resumo: O presente trabalho tem como objetivo analisar mecanismos de resolução de conflitos *online* e a perspectiva da efetividade destes na solução de dissensos em relações consumeristas. Para isso, o primeiro capítulo irá desenhar a evolução do conceito de acesso à justiça no contexto histórico até ao momento em que nos inserimos, abarcando desde as formas primitivas de resolução de conflitos até à jurisdição e seu quase monopólio na resolução de dissensos. Analisará ainda diversos aspectos desafiadores na consecução do verdadeiro acesso à justiça e em seguida tratará da pacificação social promovida através dos métodos adequados de resolução de conflitos, aludindo a necessidade da adoção de formas consensuais de solução de litígios. O segundo capítulo será dedicado a exploração do método de resolução de conflitos operado de modo virtual, trazendo informações sobre o surgimento desta via de solução jurídica bem como seus elementos, características e modo de desenvolvimento. Por último, trataremos no terceiro capítulo da aplicação prática do método *online* de resolução de conflitos na dinâmica de consumo atual, se debruçando sobre os procedimentos adotados em plataforma virtual da administração pública federal (Consumidor.gov.br) e analisando os dados obtidos com o uso da plataforma sobre o enfoque do acesso à justiça.

Palavras chave: acesso à justiça; métodos alternativos de resolução de conflitos; resoluções online de conflitos; plataformas; consumidor.

Abstract: The present work aims to analyze mechanisms of online conflict resolution and the perspective of their effectiveness in solving consumer related conflicts. To this end, the first chapter will show the access to justices concept evolution in the historical context up to the moment in which we are inserted, covering from the primitive forms of conflict resolution until its jurisdictional form, and its – almost – monopoly in the resolution of disputes. It will also analyze several challenging aspects in achieving true access to justice, and then, deal with social pacification promoted through appropriate methods of conflict resolution, alluding to the need of consensual dispute resolution. The second chapter will explore the virtual aspect of conflict resolution, bringing information about the rise of this method of legal solution as well as its elements, characteristics and form of development. Finally, in the third chapter, we will deal with the practical application of online conflict resolution in current trade dynamics, focusing on applied procedures in a virtual platform of the federal public administration (Consumidor.gov.br), gathering data and analyzing its dynamics on the approach of justice access.

Key words: access to justice; alternative methods of conflict resolution; online conflict resolution; platforms; consumer.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	6
1. O ACESSO À JUSTIÇA E A ADEQUADA COMPOSIÇÃO DOS CONFLITOS.....	8
1.1. RELEITURA DO CONCEITO DE ACESSO À JUSTIÇA.....	8
1.2. DESAFIOS NA PROMOÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA	12
1.2.1. Desafios no Campo Econômico.....	14
1.2.2. Desafios no campo Psicossocial.....	16
1.2.3. Desafios no campo Processual.....	18
1.3. A NECESSIDADE DE ALTERNATIVAS: MÉTODOS ADEQUADOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS (ADR).....	20
2. RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS (ODR).....	22
2.1. CONTEXTO HISTÓRICO DAS ODR.....	22
2.2. ELEMENTOS ESSENCIAIS DAS ODR: CONCEITO E CARACTERÍSTICAS.....	26
2.3. APLICAÇÃO PRÁTICA DAS ODR.....	30
2.3.1. Serviços de Atendimento ao Consumidor.....	30
2.3.2. Plataformas de Resolução de Disputas.....	31
2.3.3. Tribunais Virtuais.....	32
2.3.4. Plataformas Públicas de Tratamento de Reclamações.....	33
3. APLICAÇÃO DE MÉTODOS ONLINE DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DO DIREITO DO CONSUMIDOR.....	35
3.1. DINÂMICA DE CONSUMO CONTEMPORÂNEA E A TRATATIVA DE CONFLITOS CONSUMERISTAS NO BRASIL.....	35
3.2. CONSUMIDOR.GOV: IMPACTOS DA UTILIZAÇÃO DAS ODR NO ACESSO À DIREITOS CONSUMERISTAS.....	39
3.3. CONDIÇÕES PARA EFETIVAÇÃO DAS ODR COMO VIA ADEQUADA DE ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL.....	43
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	45
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47

INTRODUÇÃO

A mudança provocada pela internet na dinâmica das relações interpessoais e a consequente quebra de barreiras geográficas e temporais, suscitou uma nova dinâmica na ordem social. A maneira pela qual entramos em contato com amigos, que reservamos hotéis, que assistimos filmes e que realizamos compras, não é a mesma de 20 anos atrás, todas essas situações se tornaram mais fáceis e rápidas com o uso da tecnologia e da internet. Esses elementos fazem parte do nosso cotidiano de maneira tão natural que é difícil perceber suas interferências e implicações, mas estas são vastíssimas, sobretudo quanto ao direito.

É cada vez mais usual a tratativa de negociações com pessoas ou empresas de qualquer lugar do planeta sem sair de casa e em pouco tempo. Entretanto essa dinâmica provoca profundas alterações na maneira pela qual o direito se manifesta, visto que, por ser instrumento de pacificação, esta ciência não pode perder de vista o caminhar social. Nesse sentido é a lição de Patricia Peck Pinheiro (2010, p. 43):

O direito também é influenciado por essa nova realidade. A dinâmica da era da informação exige uma mudança mais profunda na própria forma como o direito é exercido e pensado em sua prática cotidiana.

O fato é que as novas relações advindas dos diversos meios de comunicação ofertados *online* não foram pensados para esbarrar nos acanhados limites das normas jurídicas e do defasado sistema de Justiça e, por outro lado, a maior parte das normas que regulam as relações humanas para o bem viver não foram pensadas para essa realidade ou não estão completamente adaptadas a ela.

O advento da internet veio revolucionar a forma como o ser humano se relaciona com a máquina, incrementando ainda mais o mercado de consumo com novos produtos e serviços e abrindo espaço para o desenvolvimento criativo da publicidade e da propaganda neste meio. De tal modo, sociedades cada vez mais ávidas por consumo em ambiente virtual intensificaram as interações resultando naturalmente na explosão de conteúdos.

Este processo repercutiu no crescente ajuizamento de demandas consumeristas, sobrecarregando a engrenagem do Poder Judiciário, agora lento e precário. Como consequência, a efetivação do direito material dos consumidores se distanciou destes, que mesmo sendo os mais vulneráveis na relação de consumo, se veem injustiçados pela falta de respostas ou pela demora da resolução.

Atualmente a valorização social por soluções rápidas cobra de diversos setores a adoção de mecanismos ágeis, no entanto, estariam os serviços jurídicos excluídos desta demanda? Seria possível atribuir agilidade à prestação jurisdicional? O número de demandas consumeristas ajuizadas poderia ser reduzido? Enfim, seriam cabíveis e efetivas formas alternativas de resolução de contendas?

Para alcançar as respostas destas perguntas, o presente estudo se debruça sobre os métodos *online* de resolução de conflitos, do inglês *Online Dispute Resolution* (ODR), promovendo a análise do desempenho destes como meios de efetivação da justiça material. Dessa forma, encara-se a problemática do acesso à justiça mediante a transposição da mentalidade que direciona o conflito imediatamente ao campo contencioso, para a perspectiva do tratamento adequado dos conflitos.

Para isso, partimos da compreensão da extensão do conceito de *acesso à justiça*, destrinchando no primeiro capítulo a compreensão adotada sobre o termo. Em seguida, nos propomos a compreender a origem e as manifestações dos métodos *online* de resolução de conflitos, e por último investigamos a dinâmica em que os conflitos consumeristas são formados, buscando esclarecer como as ferramentas *online* podem atuar na dissolução de conflitos, que, de outro modo, seriam levados à apreciação judicial.

Objetiva-se através deste estudo o fortalecimento da ideia de que há diversas maneiras, técnicas e artifícios que podem ser utilizados na construção da pacificação social, e que a autocomposição consensual tem a capacidade de sanar inúmeros conflitos quando auxiliada pela tecnologia.

Portanto, intenciona-se analisar o potencial do aludido método *online* de resolução de conflitos no âmbito das relações de consumo, seja no encerramento efetivo de uma demanda judicial ou como meio de evitar que um conflito chegue à via jurisdicional. Com efeito, leva-se em conta sua capacidade de atuar como método adequado de resolução de conflitos e sua adequação aos princípios do acesso à justiça e da pacificação social.

1. O ACESSO À JUSTIÇA E A ADEQUADA COMPOSIÇÃO DOS CONFLITOS

Este primeiro capítulo tem como objetivo refletir sobre o direito de acesso à justiça, destrinchando o conceito em busca de seu real significado. Consideramos para isso a evolução do conceito no contexto histórico até ao momento em que nos inserimos, com o fito de garantir respostas condizentes com o cenário atual. Ao compreender o significado que adotaremos neste trabalho, passaremos a abordar a necessidade de sua efetividade na construção da pacificação social.

Em seguida, serão analisados obstáculos responsáveis por inviabilizar a acessibilidade da justiça através da análise da obra de Cappelletti e Garth e concluiremos com uma breve análise da adoção de métodos adequados de resolução de controvérsias como abordagem característica do processo civil hodierno, núcleo das futuras modificações na dinâmica processual e gênero do qual as resoluções *online* de conflitos são espécies.

1.1 RELEITURA DO CONCEITO DE ACESSO À JUSTIÇA

Justiça é um conceito apriorístico intrinsecamente relacionado ao Direito. Mesmo antes do Direito ser concebido como a ciência das normas tal qual conhecemos hoje, nos primórdios das civilizações, o espectro de justiça já estava presente e acabou por influenciar o que viria a ser compreendido mais tarde como o pensamento Filosófico-Jurídico identificado na filosofia grega e jurisprudência romana.

Em se tratando de *acesso à justiça*, expressão tão comumente empregada nos dias atuais, faz-se mister uma análise mais cuidadosa da obscuridade em torno de seu alcance e conteúdo. Em verdade, tal compreensão terminológica fora atrelada a diferentes ordens de sentidos ao longo do tempo e representa mais uma idéia fluida, adaptável ao grau de desenvolvimento de determinada sociedade, do que puramente um conceito dogmático.

Como aponta Carneiro (2003, p. 3) “A idéia e significado da expressão *acesso à justiça* variaram no tempo, em função de uma série de elementos, de influências de natureza política, religiosa, sociológica e filosófica”. Como o autor demonstra, o acesso à justiça é um

conceito que exprime o reflexo da sociedade que o aplica, pois há uma variedade imensa de culturas e, comumente, o que é ordinário para um povo, pode parecer extraordinário ou até bárbaro a outro. Conforme a organização social avança, a tendência é ser atribuída maior amplitude ao termo. Para identificar a ideia de acesso à justiça que devemos sustentar no pensamento jurídico da sociedade hodierna não se pode olvidar o que se compreendeu por justiça ao longo do tempo.

Necessário se faz o encontro da garantia dos aspectos da justiça no texto legal sem o desprezo do direito de acesso a uma resposta jurisdicional justa. Para tanto, em âmbito jurisdicional, não se pode demover dos juízes a capacidade de interpretação e adequação da lei aos ideais de justiça.

Considerando esta questão, sabemos que partir da segunda metade do século XIX embates filosóficos suplantados com o avanço de demandas sociais intensificam a discussão em torno do acesso à justiça. Àquele tempo a saturação das desigualdades econômicas entre a burguesia industrial e uma multidão de operários demonstrava que o Estado liberal não intervencionista não atendia mais os anseios da população majoritária. Como destaca Carneiro (2003, p. 21):

A necessidade dessa intervenção do Estado no decorrer do período liberal, para assegurar direitos, principalmente no campo social, que o livre jogo do mercado não permitia, caracteriza uma nova fase, a histórica dos estados desenvolvidos. Estamos no estado social, o Estado intervém visando a assegurar não mais aquela igualdade puramente formal, utópica, concebida pelo liberalismo, mas a procura de uma igualdade material, permitindo que os mais desfavorecidos tivessem acesso à escola, à cultura, à saúde, à participação, àquilo que já se sustentava no passado, a felicidade.

... o que exige uma atuação mais efetiva do controle do poder, que será efetuado também pelos juízes, os quais deixam de simular a mera declaração do conteúdo da lei para se utilizar de instrumentos técnicos e dogmáticos para interpretar e aplicar a lei.

De lá pra cá a figura do Estado deixa de representar o papel não intervencionista propulsor de direitos mínimos e passa a assumir o caráter de promotor de garantias sociais. “A nova ordem resgata a dimensão social do Estado” e o “Estado administrador assume feição cada vez mais intensa, notadamente protetiva”(CARNEIRO, p. 21). Tal movimento significou o despertar para o entendimento de que a busca pela liberdade individual não poderia estar dissociada da prosperidade comum, e para alcançá-la necessário seria a supremacia de uma força coercitiva para assegurar premissas básicas nas relações comerciais com vistas a efetividade do direito material almejado, do contrário, a justiça estaria

incompleta, e justiça incompleta não é mais do que injustiça deliberada. Assim, a jurisdição se consolida como meio de efetivação de direitos e deveres do cidadão comum, em outras palavras, como promulgadora da justiça.

Dessa forma, percebemos que o conceito de acesso à justiça é moldado conforme o contexto social evolui, sendo a busca pela justiça inclusive o cerne de inquietações sociais e políticas. É por este motivo que, ao longo dos anos, este conceito se remodela naturalmente de acordo com os desafios e necessidades emergentes da dinâmica social. Mudanças sociais pressupõe novas relações, que, por sua vez, depreende novos parâmetros para a compreensão do conceito de justiça.

Em face deste cenário, a doutrina moderna fortaleceu o entendimento de que cabe ao Poder Público tutelar direitos garantidores do bem estar social, promovendo e assegurando direitos sociais, individuais e coletivos. Nosso ordenamento jurídico seguiu esta linha em diversos pontos da carta constitucional, chancelando o compromisso com o direito material sobretudo no art. 5º, XXXV da CF/88, o qual disciplina o princípio da inafastabilidade da jurisdição: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. Este princípio é palco para uma nova discussão acerca do sentido atribuído ao conceito de acesso à justiça, ora compreendido como o acesso ao Poder Judiciário, ora como efetiva tutela do direito perquirido.

[...] o primeiro, atribuindo ao significante justiça o mesmo sentido e conteúdo que o de Poder Judiciário, torna sinônimas as expressões acesso à justiça e acesso ao Judiciário; o segundo, partindo de uma visão axiológica da expressão justiça, compreende o acesso a ela como o acesso a uma determinada ordem de valores e direitos fundamentais para o ser humano. (RODRIGUES, 1994, p. 28-29)

Tal distinção é de suma relevância pois constitui premissa básica para discussão do assunto. Ao entender que acesso à justiça se traduz no acesso ao Judiciário importante seria debruçar o trabalho sobre os problemas intrínsecos à dificuldade do indivíduo de obter uma resposta judicial, porém, ao entendermos acesso à justiça de forma ampla, partimos de outro ponto, que não exclui o Poder Judiciário, mas engloba uma série de outras instituições que também desempenham importante função na promoção da justiça.

Na era digital em que nos inserimos não é mais suficiente compreender o acesso à justiça como sinônimo de acesso ao judiciário, tendo em vista a “mudança de paradigmas e uma nova forma de pensar as sociedades e as suas mais elementares estruturas e sistemas,

bem como os valores em que se alicerçam” (MALDONADO; FEIGELSON, 2019). Estes valores representam a maturação social obtida com o passado histórico e a partir deles se elegem legítimos princípios diretores de todo ordenamento jurídico.

Outrossim, é necessário compreender que justiça formal não se confunde com justiça material efetiva. Necessária se faz a construção de um estado pautado sim em leis sólidas, mas, mais do que isto, empenhado na consecução dos fins de suas leis. O poder público é coagido a sair da inércia para tornar-se promotor de uma sociedade justa, equânime e harmônica, por meio não só do Poder Judiciário, mas de políticas públicas que viabilizem um sistema comprometido com o acesso à justiça em diferentes âmbitos da vida civil. O acesso à informação clara, a compreensão de direitos e deveres e a agilidade do serviço público são alguns elementos da justiça almejada no século XXI.

Nesse sentido, esclarece o professor Kazuo Watanabe (1988, p. 128):

"A problemática do acesso à Justiça não pode ser estudada nos acanhados limites do acesso aos órgãos judiciais já existentes. Não se trata apenas de possibilitar o acesso à Justiça enquanto instituição estatal, e sim de viabilizar o acesso à ordem jurídica justa." (apud RODRIGUES, 1994).

Ao conceituar acesso à justiça como acesso à ordem jurídica justa Watanabe analisa o conceito em consonância com os princípios democráticos, e não ignora a relação da justiça com a cidadania e os direitos sociais previstos expressamente na legislação pátria.

Em suma, pode se dizer, o acesso à justiça guarda suas profundezas, pois extrapola concepções puramente jurídicas e se relaciona diretamente com a pacificação social, portanto, com a saúde, segurança, educação, propriedade, liberdade e demais direitos fundamentais protegidos pela carta constitucional, sendo em verdade o “requisito fundamental mais básico dos direitos humanos de um sistema jurídico moderno” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 12) sem o qual nenhum outro direito do ordenamento se sustenta pois eivados estariam de sua efetiva aplicação.

É por este motivo que a justiça se relaciona mais com a efetividade de direitos do que com uma resposta jurisdicional, pois, muitas vezes esta ignora fatores externos à lide jurídica que são vitais à lide sociológica. Entender a sentença judicial como o troféu da justiça seria fechar os olhos para aspectos outros que compreendem a experiência vivenciada pelo indivíduo a partir do momento da usurpação de seu direito. Na lição de Paroski (2006, p. 228) “não basta, ainda assim, em grande parte dos casos, a obtenção de solução jurisdicional

para os conflitos de interesses, pois, esta nem sempre é adequada, tempestiva e efetiva”.

É o que Isabela Medeiros (2013, p.34-35) salienta:

A importância do acesso à justiça, nos termos anteriormente anotados, leva à conclusão de que qualquer compreensão restritiva de seu conceito tende por desconsiderar seu relevante papel em relação à efetividade dos demais direitos fundamentais. Destarte, pode-se afirmar que a ideia de acesso à justiça vinculada estritamente ao Judiciário é limitada e, sobretudo, obsoleta, merecendo ser suplantada. Deve ceder, portanto, lugar a uma conotação mais ampla, que ocupa um lugar de destaque no Estado contemporâneo, extrapola os limites judiciais e toma a cena de outras esferas. Desta forma, muito embora deva se considerar a importância dos instrumentos processuais de acesso à justiça, não parece adequado restringir este instrumental ao Judiciário, uma vez que, conforme já salientado, a ideia de acesso à justiça aparelha-se com a efetivação dos direitos fundamentais, não havendo como restringir tal acesso a questões processuais.

O contexto da sociedade hiperconectada e a demanda exponencial de conflitos oriundos desta forma de organização nos levam à proposta de análise da efetividade de mecanismos de resolução *online* de conflitos. Sendo este propriamente um método alternativo à Justiça estatal, naturalmente adotamos a óptica mais ampla do conceito de justiça. Desse modo, adotando a compreensão da expressão “acesso à justiça” como um valor e não síntese de uma única instituição, o presente trabalho coaduna com a atual preocupação da processualística moderna em garantir a efetivação e não apenas a proclamação dos direitos fundamentais do homem.

Ademais, em não havendo sentido na titularidade de direitos na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação, cumpre identificar os empecilhos desta jornada para alcançar a efetividade do acesso à justiça, que se resume, segundo Maria Tereza Aina Sadek (2014, p. 57), na possibilidade de vislumbre e alcance da porta de saída do problema em um período de tempo razoável.

1.2 DESAFIOS NA PROMOÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

Tendo estabelecido a abordagem ampla do conceito de acesso à justiça passaremos a tratar das casuísticas que se colocam como óbices à efetivação deste direito e à consequente pacificação social. Neste sentido, a própria identificação do que atua como barreira constitui de pronto o primeiro desafio visto que a amplitude do princípio confere à sua consecução implicações das mais variadas pois quanto maior a aplicabilidade maior a suscetibilidade à interferências.

Nesta senda, os primeiros a despertarem a atenção da comunidade jurídica para a importância de aspectos não-processuais intrinsecamente interligados ao acesso foram Mauro Cappelletti e Bryant Garth (1988). Aspirando desenvolver o pensamento jurídico para tornar efetivos - e não meramente simbólicos - os direitos do cidadão comum, entre as décadas de sessenta e setenta, os processualistas encabeçaram um projeto de pesquisa intitulado Projeto Florença o qual teve como escopo o estudo da acessibilidade do sistema de justiça, incluindo uma análise multidisciplinar sobre problemas técnicos e práticos que permeiam a resolução de litígios sob os auspícios do Estado e, em seguida, o oferecimento soluções práticas para superação destes obstáculos condicionadas em três grandes ondas de renovação.

A pesquisa empírica foi responsável pelo levantamento de dados sobre a dinâmica judicial de diversos países participantes do projeto e o resultado não foi apenas notoriedade internacional mas o reconhecimento da obra final como marco histórico na processualística moderna devido ao caráter inovador de suas provocações e propostas. Dentre elas, o destaque ao caráter multidisciplinar, que é ressaltado na lição de Lima Filho (2003, p.150):

O acesso à justiça pode ser analisado em diversos aspectos e sob várias perspectivas. Terá, pois, tantas e variadas conotações, conforme venha a ser feito por um leigo, um jurista dogmático, um sociólogo, um filósofo ou um político. [...] Tudo depende do ângulo de visão e do grau de acesso que tiver o observador. (apud RICARDO GORETTI, 2008, p. 61)

Se não constitui tarefa fácil analisar os pontos de interferência para um processo justo e tempestivo, muito menos plausível parece a identificação de qual grau determinado aspecto influencia na melhor solução da questão apresentada. Desse modo, sem tal pretensão, tomaremos como base alguns apontamentos de Cappelletti para realizar uma análise geral sobre alguns pontos de interseção na intenção de auxiliar a compreensão de como a perspectiva da resolução *online* de conflitos pode fornecer ações práticas para ir de encontro a tais óbices.

Tomando a imperiosa lição de Norberto Bobbio (2004, p.16) de que hoje o problema fundamental em relação aos direitos do homem, não é mais o de justificá-los, do que o de protegê-los, devemos aumentar o repertório de conhecimento sobre as circunstâncias que ameaçam esta proteção. Nesse sentido, dividimos alguns obstáculos em três grandes grupos que serão analisados nos tópicos seguintes, quais sejam: I - Desafios no campo econômico; II - Desafios no campo psicossocial; III - Desafios no campo processual.

1.2.1 Desafios no Campo Econômico

O problema econômico foi o primeiro a ser levantado por Cappelletti e Garth em seus estudos em em torno do acesso à justiça. Os autores destacam que os primeiros esforços para efetividade de direitos e garantia da justiça devem se concentrar na assistência judiciária aos hipossuficientes e nos convidam a encarar uma realidade: a resolução formal de litígios, particularmente nos tribunais, é muito dispendiosa (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 15).

A Declaração Universal dos Direitos do Homem promulgada em 1948, disciplinou expressamente em seu artigo décimo:

Toda pessoa tem direito, em plena igualdade, a que a sua causa seja ouvida equitativamente e publicamente por um tribunal independente e imparcial, que decidirá seja de seus direitos e obrigações, seja da legitimidade de toda acusação em matéria penal dirigida contra ela.

Entretanto, a equidade promulgada na Declaração pressupõe apenas equidade formal visto que nem sempre o melhor direito vence em uma disputa judicial. A parte abastada carrega maior propensão a ter seu pleito atendido pois dispõe da possibilidade de financiar uma defesa bem preparada, de suportar os encargos processuais para levar o litígio adiante, de barganhar com mais conforto e inclusive de aproveitar da mora judicial para oferecer acordos inescrupulosos utilizando o argumento da celeridade para o convencimento, o que de certa maneira acaba por limitar o poder de escolha da parte contrária, que muitas vezes se vê tendo que abrir mão de parcela de seus direitos em prol de um resultado em tempo razoável.

A efetiva realização dos direitos não é, contudo, uma decorrência imediata da inclusão do direito de acesso à justiça na Constituição e em textos legais. Muito embora a legalidade provoque impactos na sociedade, sua extensão e profundidade dependem fundamentalmente de variáveis relacionadas a situações objetivas e do grau de empenho dos integrantes das instituições responsáveis pela sua efetividade (AINA SADEK, 2014, p.57)

Quem pretende uma prestação judicial deve levar em consideração os diversos encargos a serem suportados, além de tempo e saúde emocional entram na conta do jurisdicionado honorários advocatícios, despesas com locomoção, despesas do processo, e eventualmente, despesas periciais e ônus sucumbenciais. Como já tratamos, este contexto muitas vezes coloca em xeque a equidade entre as partes pois é inconcebível que os litigantes deem sempre a largada de uma posição de igualdade. Em suma, quem dispõe de maiores recursos financeiros litiga com mais comodidade.

É notoriamente impossível estabelecer as despesas com o processo antecipadamente. É muito difícil para qualquer das partes prever quais serão suas próprias despesas, uma vez que muito depende da maneira pela qual a outra parte conduzirá o caso. (Relatório do Comitê Evershed, 1953 apud CAPPELLETTI, 1988, p.17)

Este fator pode inclusive fazer com que o indivíduo lesado abra mão de lutar por seu direito pela insegurança das custas, que podem suplantar o valor do bem que se almeja proteger. Situações como essa não são raras no Brasil, que ocupa o segundo lugar no ranking mundial de maior concentração de renda mundial, com 40,1% de toda sua renda concentrada nos 10% mais ricos, de acordo com o relatório do Desenvolvimento Humano do Programa das Nações Unidas publicado em 2019.

De fato, a má distribuição de riquezas no país distancia categoricamente a maior parte da população dos serviços jurídicos, que sabemos, não foram pensados para serem baratos. Torna-se nítido o abismo entre gozar de direitos e vê-los resguardados.

Dessa forma, a primeira onda do movimento pelo acesso à justiça coordenado por Cappelletti teve enfoque na questão econômica:

Os primeiros esforços importantes para incrementar o acesso à justiça nos países ocidentais concentram-se, muito adequadamente, em proporcionar serviços jurídicos para os pobres. Na maior parte das modernas sociedades, o auxílio de um advogado é essencial, senão indispensável para decifrar leis cada vez mais complexas e procedimentos misteriosos, necessários para ajuizar uma causa. Os métodos para proporcionar a assistência judiciária àqueles que não a podem custear são, por isso mesmo, vitais. (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p.31-32)

Nesse prisma, o Estado brasileiro vem propondo intervenções no intuito de reequilibrar as relações processuais. Além da Lei nº 1.060/50 que garantiu assistência judiciária com isenção de custas processuais e honorários advocatícios aos que comprovarem insuficiência de recursos, tivemos após a “primeira onda” de Cappelletti a promulgação da Constituição Federal de 1988 cancelando este direito com a adoção de novas medidas voltadas à mitigação de desigualdades processuais e proteção de direitos dos que se encontram às margens do Poder Judiciário, entre elas, a garantia de que o Estado prestará a assistência integral e gratuita aos que comprovarem a insuficiência de recursos assegurada no artigo 5º, LXXIV e a elevação das Defensorias Públicas à instituição essencial à função jurisdicional do Estado (art. 134, *caput*, CF/88) com o propósito de promover de maneira integral e gratuita a defesa dos direitos dos necessitados. Outra medida importante advinda da mesma preocupação foram os Juizados Especiais Cíveis regulados na Lei 9.099/1995, que propõe o acolhimento de ações menos complexas no intuito de aproximar a jurisdição dos

cidadãos comuns com sua gratuidade e celeridade, embora este segundo ponto seja questionável.

A promulgação destes direitos sem dúvidas anunciaram grande avanço, porém a efetividade de tais medidas ainda se encontra sob análise visto que o funcionamento correto de tais institutos dependem de outras tantas variáveis.

1.2.2 Desafios no campo psicossocial

Dentre as imbricações do aspecto econômico na promoção do acesso à justiça está a influência desempenhada pela condição social e psicológica dos sujeitos envolvidos no litígio. Para além dos aspectos materiais e procedimentais mais facilmente identificados, um grande obstáculo para o alcance efetivo da democratização de direitos está na disposição psicossocial dos indivíduos.

Se observarmos as dificuldades enfrentadas dentro da realidade socioeconômica dos hipossuficientes fica claro que o que os afasta da jurisdição não é apenas o poder econômico para litigar, antes disso impera a necessidade de reconhecer o direito, de conhecer o caminho para perseguir esse direito, de enfrentar um universo novo que não se está habituado.

O acesso à informação é requisito fundamental para o acesso à justiça, do contrário, como lutar pelo direito que não sei que possuo? A desigualdade da sociedade brasileira se reflete na dificuldade apresentada na educação, que, carente dos poucos recursos do Poder Público perpetua os baixos índices de desenvolvimento humano. José Murilo de Carvalho (2005, p. 286) retrata estas características:

[...] a justiça entre nós, no sentido de garantias de direitos, existe apenas para a pequena minoria de doutores. Ela é inacessível à multidão dos crentes e macumbeiros, isto é, à grande maioria dos brasileiros. Para eles, existe o Código Penal, não o Código Civil, assim como para os doutores existe apenas o Código Civil. (apud AINA SADEK, 2014, p. 59)

Outrossim, o formalismo exagerado e as vastas solenidades em torno do órgão jurisdicional acentuam as dificuldades em torno da disseminação do acesso à justiça, pois representam o auge do contraste com a realidade social da grande maioria dos brasileiros. Desse modo, um ambiente que deveria ser o símbolo da pacificação traduz-se em realidade em sentimentos de opressão, intimidação e não pertencimento.

Ainda no quesito psicossocial, é preciso levar em consideração outra vertente: a cultura da litigância solidificada na sociedade brasileira. Ainda se encontra enraizado na consciência coletiva que apenas o litígio pode levar à resolução do conflito. Qualquer desentendimento é motivo para invocação do processo judicial como ameaça, o processo em si perde a característica de solucionador de conflitos para caracterizar-se mero ringue de luta. A cultura do litígio se faz presente não só na perspectiva leiga dos que protagonizam o conflito; mas em muitos casos se alastra indevidamente àqueles responsáveis por conduzir a resolução das relações conflituosas, provocando no mais das vezes o distanciamento da melhor óptica para solução do conflito.

Esta descaracterização do processo resulta em perdas para todos os lados, sujeitos descontentes com a resposta judicial que lhes é imposta, advogados descontentes com baixos honorários ganhos em longa jornada de trabalho, juízes intermitentemente abarrotados processos, servidores sobrecarregados e todo sistema defasado.

Resulta desse quadro um grave desequilíbrio, caracterizado pela distinção entre, de um lado, os que litigam em demasia, os que conhecem quais são seus direitos e sabem como demandá-los e, por outro, os que sequer conhecem e não reclamam seus direitos. (AINA SADEK, 2014, p. 60)

Todo esse movimento em consequência provoca perigosa descrença na supremacia do judiciário. De acordo com o “Relatório Justiça em Números 2020” elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça, o Poder Judiciário finalizou o ano de 2019 com 77,1 milhões de processos em tramitação, considerando o total de magistrados, para a resolução desse número de demandas seria necessário que cada juiz solucionasse 15 casos por dia útil, sem desconsiderar dessa conta as férias e os recesso. Este número dificulta uma apreciação cuidadosa e detalhista sobre cada caso. De certo não se almeja que número total de processos em tramitação zere, seu equilíbrio seria o ideal, porém ainda são justificáveis dúvidas sobre a efetividade do sistema judicial vigente.

Segundo Maria Tereza (2014, p. 60), o inchaço do poder judiciário além de dificultar sua atuação, contribui para a construção de uma imagem negativa junto à população. São inevitáveis os questionamentos: Como acreditar que um juiz com mais de dez processos para julgar diariamente irá se atentar aos detalhes do meu caso? Como esperar 5 anos para resolução do conflito se enfrento dificuldades diárias com sua indissolução? Em suma, como esperar justiça se o meio conhecido popularmente para sua obtenção está saturado?

1.2.3 Desafios no campo Processual

O último aspecto de suma relevância quando se trata da efetivação de direitos diz respeito aos obstáculos processuais e procedimentais que se colocam como barreiras à efetividade de garantias legais e constitucionais.

O desafio no campo processual foi abordado por Cappelletti na terceira onda de renovação, a qual “centra sua atenção no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas nas sociedades modernas” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 68). O impulso levado à baila pela terceira onda foi tão profundo que foi denominado pelos autores de “o enfoque do acesso à justiça” o que nos leva a entender que essa perspectiva é primordial no debate em torno da democratização da justiça.

O cerne do enfoque de acesso à justiça está na compreensão de que o estabelecimento de novos direitos requerem novos mecanismos procedimentais que os tornem exequíveis (1988, p.69). Dessa forma, por mais que a assistência judiciária venha desempenhar um papel fundamental na consecução da acessibilidade, sem uma análise profunda do mais comum sistema gerenciador de conflitos, não se pode compreender o problema como um todo.

Em seus estudos sobre o tema, Horácio Wanderlei Rodrigues (1994, p. 23) explica sob a ótica de Dinamarco, os objetivos em que se pauta a justiça estatal:

Quando se trata dos escopos da jurisdição (que por via de consequência são também os do direito processual) busca-se definir quais são os seus objetivos concretos. Esses, segundo Dinamarco (1987), são três: (a) o jurídico, segundo o qual a jurisdição serve para atuar concretamente o Direito; (b) o social, que engloba a pacificação social com justiça e a educação para o exercício dos direitos e obrigações; e (c) o político, que inclui a afirmação do poder do Estado (de sua capacidade de decidir imperativamente) e a garantia de participação democrática e controle desse poder pela sociedade (concretização do valor liberdade).

Tais escopos representam balizadores de efetividade do sistema judicial de forma que toda decisão judicial deve resguardar o âmbito jurídico, social e político. Qualquer instabilidade nesse sentido fragiliza a efetividade da justiça estatal. Entretanto, a realidade da atuação judicial vai de encontro a tais premissas, a quantidade de conflitos postos a cargo do judiciário impõe celeridade no tratamento individual das contendas o que, junto com a formalidade exigida nos procedimentos, coloca em cheque o trato ideal de cada situação posta

a seu encargo. Nesse sentido advoga Sávio de Figueiredo Teixeira, mencionado na obra de Rodrigues:

[...] somente procedimentos rápidos e eficazes têm o condão de realizar o verdadeiro escopo do processo. Daí a imprescindibilidade de um novo processo: ágil, seguro e moderno, sem as amarras fetichistas do passado e do presente, apto a servir de instrumento à realização da justiça, à defesa da cidadania, a viabilizar a convivência humana e a própria arte de viver. (TEIXEIRA, 1993, p. 92 apud RODRIGUES, 1994, p. 46)

Nesse contexto, a falta de percepção sobre os movimentos sociais e sobre a construção dos conflitos na contemporaneidade pode levar ao colapso o sistema de resolução de conflitos estatal. Cappelletti nos chama a atenção para a necessidade de encontrar mecanismos de resolução de conflitos que se adequem aos conflitos apresentados, medida sem a qual todas as outras providências se constituiriam apenas em paliativos.

Existem muitas características que podem distinguir um litígio de outro. Conforme o caso, diferentes barreiras ao acesso podem ser mais evidentes, e diferentes soluções, eficientes. Os litígios, por exemplo, diferem em sua complexidade. É geralmente mais fácil e menos custoso resolver uma questão simples de não-pagamento, por exemplo, do que comprovar uma fraude. Os litígios também diferem muito em relação ao montante da controvérsia, o que freqüentemente determina quanto os indivíduos (ou a sociedade) despendirão para solucioná-los. Alguns problemas serão mais bem ‘resolvidos’ se as partes simplesmente se ‘evitarem’ uma à outra. A importância social aparente de certos tipos de requerimento também será determinante para que sejam alocados recursos para sua solução. Além disso, algumas causas, por sua natureza, exigem solução rápida, enquanto outras podem admitir longas deliberações. (CAPPELLETTI, 1988, p.71-72).

Registre-se, entretanto, que não se pretende com as críticas ao formalismo e a entraves processuais incentivar a deturpação do processo civil que sabemos é imprescindível à segurança de garantias processuais e de direitos fundamentais. Nossa intenção é apenas condenar a obscuridade desnecessária em torno do acesso à justiça e promover a modificação dos costumes que se apresentam como “iniquidades manifestas”¹ no cenário atual da dinâmica social.

Neste sentido, o rompimento da barreira procedimental requer a identificação dos entraves, abismos, e dissensos procedimentais com fito ao aprimoramento dos procedimentos; renovação dos tribunais e da mentalidade seus operadores, no sentido de extirpar atitudes protelatórias e prezar pela sua fluidez e informalidade; na mesma esteira

¹ Jean Jacques Chevalier Apud Paulo Cezar Pinheiro Carneiro, 2003, p. 11: “É preferível, pois, ater-se ao que existe, a não ser em casos excepcionais, rigorosamente previstos (uma utilidade incomparável do novo estatuto; uma iniquidade manifesta do atual)” .

patrocina a inovação na descoberta de novas alternativas e diferentes mecanismos de solução de contendas complementares ao processo judicial.

1.3 A NECESSIDADE DE ALTERNATIVAS: MÉTODOS ADEQUADOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS (ADR)

Tendo estabelecido nos tópicos anteriores o contexto no qual se desenvolveu o conceito de justiça e a busca pela efetividade do acesso, cumpre dar seguimento à linha de desenvolvimento do movimento universal de acesso à justiça dando espaço para abordagem que ganhou corpo com a construção da justiça através de novos parâmetros processuais, qual seja, o avanço dos métodos adequados de solução de controvérsias.

Os métodos adequados de resolução de disputas ou MASC (métodos adequados de resolução de conflitos), também conhecidos na sigla em inglês ADR (*alternative dispute resolutions*), quebram as barreiras do monismo estatal na medida em que propõem diferentes alternativas ao poder judicial para o alcance do consenso. Este instituto não é novo, embora atualmente venha apresentando novos desdobramentos como a resolução *online* de controvérsias, cerne deste trabalho que abordaremos com mais propriedade no capítulo seguinte.

A construção para este movimento se consubstancia no pensamento jurídico descrito por Patricia Peck Pinheiro de que:

[...] o Direito já não é resultado do pensamento solitário de um jurista, mas sim uma solução prática de planejamento e estratégia que só pode ser feita em equipe, num contato direto com as demandas e a própria evolução da sociedade. Essa solução deve ser capaz de adaptar-se a transformações cada vez mais rápidas e mudar também quando necessário.

Com efeito, os MASC's surgem com a proposta de dar voz aos sujeitos dos conflitos, possibilitando que eles mesmos atuem, a partir de certos princípios e em determinados graus, como agentes de resolução de suas próprias contendas. Esta medida é de grande relevância para processualística como um todo, pois, mais do que desafogar a super acumulação de processos a cargo do judiciário, as novas vias colocam à disposição dos indivíduos a possibilidade de escolha do método que entendam mais adequado para tratar das particularidades daquele conflito específico. Compreendendo a impossibilidade de um só método ser o melhor para todo e qualquer conflito que venha a existir, o elemento da

adequação torna-se essencial.

Abrem-se os olhos agora, todavia, para todas essas modalidades de soluções não-jurisdicionais dos conflitos, tratados como meio de alternativas de pacificação social. Vai ganhando corpo a consciência de que, se o que importa é pacificar, torna-se irrelevante que a pacificação venha por obra do Estado ou por outros meios desde que eficientes (CINTRA; GRINOVER; DINAMARCO, 2006)

No mesmo sentido complementa Paroski:

O pleno acesso a esses meios também há que ser assegurado pela ordem constitucional, que deve zelar pela criação de instrumentos processuais que tenham aptidão de efetivamente realizar este propósito maior, de atuar pela manutenção da paz social, que se atinge quando se soluciona dentro de certos parâmetros de razoabilidade os conflitos jurídicos individuais e coletivos (PAROSKI, 2006, p. 229).

Nos últimos anos a adoção de medidas alternativas vem se difundindo no Brasil, tendo como representantes mais conhecidos a conciliação, negociação, mediação e arbitragem. Entretanto, as vias alternativas podem ser muito mais extensas, se estendendo para órgãos públicos ou privados, e se comunicando com instituições outras cujas atividades sejam voltadas à solução de controvérsias e prestação de serviços de informação e comunicação.

Nesta senda, o principal acontecimento normativo no Brasil se deu com a Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), responsável por institucionalizar a política nacional para o tratamento adequado de conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, no sentido de fomentar a adoção de mecanismos consensuais de resolução de conflitos como instrumentos efetivos de pacificação social.

Em seguida, a promulgação do CPC de 2015 no qual no parágrafo 3º do artigo 3º prevê expressamente que os “métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial”. Da mesma forma, a Lei da Mediação (Lei nº 13.140) promulgada no mesmo ano veio confirmar que progressos estão sendo feitos na construção desta nova abordagem da justiça.

Na sequência, direcionamos nosso foco para a resolução *online* de conflitos: método alternativo de resolução de conflitos que tem ganhado espaço, sobretudo no contexto pandêmico vivido atualmente.

2. RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS (ODR)

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO DAS ODR

O desenvolvimento de métodos *online* de resolução de conflitos só foi possível a partir da viabilidade de troca de informações em computadores conectados em rede. Segundo Ethan Katsh (2006, p. 3), a internet, embora tenha sido criada no fim da década de 60, apenas teve sua expansão no início da década de noventa, com a rede de alcance mundial ou “World Wide Web” (WWW).

De acordo com Patrícia Peck Pinheiro (2010, p. 58 e 59) em sua origem, a internet resumia-se em um sistema de interligação de redes entre computadores militares, permitindo que, num eventual ataque inimigo, não se perdessem os dados ali armazenados uma vez que o sistema permitia o compartilhamento e a descentralização da informação. Ainda segundo a autora, foi apenas quando o sistema se transpôs para fins civis, sendo utilizado em algumas universidades americanas por professores e alunos como espaço para publicação, troca e difusão de conhecimento acadêmico-científico, que deu-se o pontapé inicial para o desenvolvimento da internet tal qual conhecemos atualmente.

Este cenário de acanhado limite do uso da rede mudou, segundo Katsh (2006, p. 3) com a liberação da utilização da internet para fins comerciais pela Fundação Nacional da Ciência (NSF) em 1992, o que naturalmente concorreu para a difusão do uso da internet em diversos novos setores. Ao passar a atuar como fonte de entretenimento, comunicação e comércio, a internet abre espaço para o crescimento da base de seus usuários e sua diversificação, como demonstra Pinheiro (2010, p. 61):

A grande vitrina virtual passa a atrair não apenas empresas, mas também profissionais liberais, shopping centers, consumidores de ensino à distância, hospitais laboratórios, bancos, corretoras e todo aquele interessado em obter uma informação, colocar um produto ou serviço à venda, ou simplesmente buscar entretenimento.

Em consequência, mais disputas online eram percebidas. De acordo com Katsh na primeira parte da década de noventa começaram a surgir os primeiros conflitos:

Foi nessa época, por volta de 1994, que começou a ficar claro que o ciberespaço, no futuro, não seria um lugar harmonioso e que seriam necessários ferramentas, recursos e expertise para responder às disputas que iriam ocorrer (KATSH, 2012, p. 23)

Desta feita, com a facilidade que a internet trouxe para transações e comunicações de todo tipo, ficou evidente a necessidade de um sistema capaz de resolver as disputas virtuais que começavam a aparecer. Com efeito, como via de solução correspondente ao número de demandas emergentes da internet surgem as composições de conflitos em resoluções *online*, ou ODR do inglês *Online Dispute Resolutions*.

Such an environment, with significant numbers of transactions and interactions (where relationships are easily formed and easily broken) seemed likely to generate disputes. At the same time, it was also clear that disagreements emerging from online activities could not be resolved through traditional offline channels. With parties likely to be at a distance from each other and incapable of meeting face-to-face, these new disputes could only be resolved online. This meant that new tools and resources that exploited the capabilities of digital communication and information processing by computers had to be developed (KATSH, 2006, p. 3).

A razão da imposição do novo modelo é simples, as vias tradicionais de resolução de controvérsias não eram compatíveis com as particularidades dos conflitos gerados em rede, em virtude dos impasses geográfico-espaciais, linguísticos, temporais e financeiros que atuavam como barreiras ao interesse das partes. Como achar razoável realizar uma compra com alguns cliques em poucos minutos e, em contrapartida, ter de esperar meses ou anos para resolução de qualquer questão que venha a surgir desta relação? Não por outro motivo, surgiram os primeiros esboços de ODR.

Assim, em 1996, o *National Centre for Automated Information Research* (NCAIR) em colaboração com o *Cyberspace Law Institute* (CLI), Associação Americana de Arbitragem e a Universidade de Villanova, lançou um dos primeiros projetos neste sentido, o *Virtual Magistrated* (PONTE, 2002). O projeto objetivava fornecer um canal para o consenso em disputas entre usuários e provedores virtuais por meio do registro de queixas e respostas, sendo o primeiro contato com as noções de ODR. A controvérsia deveria ser descrita em até 200 caracteres em um formulário que seria direcionado a um terceiro responsável pela condução do procedimento, porém, ferramenta não aceitava todo tipo de disputa, seus serviços eram direcionados a casos de violação de direitos autorais, propriedade intelectual, difamação, fraude, apropriação indevida de segredos empresariais e invasão de privacidade, em suma, atuava entre casos que envolviam compensações financeiras oriundos de atividade comercial online (PONTE, 2002, p. 67).

Nessa época, de acordo com Colin Rule (2017), executivos do eBay² começaram a perceber que seu crescimento com a venda de produtos e serviços *online* estava ligado à confiança que seus usuários depositavam nas transações virtuais. Indo além, compreenderam que a confiança de seus consumidores não vinha necessariamente da vitória em uma disputa, em realidade, pesquisas feitas demonstraram que o engajamento dos clientes estava atrelado ao acesso rápido e justo à resolução dos eventuais conflitos que poderiam surgir em suas transações. Rule, primeiro diretor de Resoluções de Conflitos Online do eBay, assegura que os consumidores que não encontravam um canal que tratasse dos problemas no produto adquirido de maneira rápida e simples não realizavam uma segunda compra, mas aqueles que descobriam facilmente onde reportar o problema e conseguiam uma resposta em tempo razoável tinham a confiança na empresa renovada, o que era perceptível com a realização novas transações (2017, p.38).

Esse movimento demonstra que a partir deste momento o investimento em soluções *online* se distanciava da compreensão das ODR como ferramentas puramente benevolentes aos usuários da rede, passando a serem entendidas como valioso diferencial traduzido em vantagem comercial e liderança de mercado para aqueles que se preocupassem em adotá-la.

Esse foi o principal motivo para que em 1999 o eBay fosse a primeira empresa de comércio eletrônico a solicitar ao *Center for Information Technology and Dispute Resolution* da Universidade de Massachussets a condução de um projeto piloto de uma plataforma de mediação *online* para compradores e vendedores (KATSH, 2012, p. 27). Segundo Orna Rabinovich-Einy e Ethan Katsh (2013, p. 54) em pouco tempo a plataforma de ODR solucionava milhões de disputas por ano, com a marca de 80% de satisfação em negociações automatizadas que dispensam a presença de um mediador humano, o que mostrou os primeiros indícios do sucesso da autocomposição em ODR nesse tipo de conflito.

De plataformas virtuais em sites comerciais os sistemas de ODR passaram a fazer parte das cortes americanas, desvinculando-se da temática puramente comercial para abranger demais áreas do direito. Foi o que ocorreu em virtude do Ato 262 da Suprema Corte do estado de Michigan publicado em 2001, que criou e estabeleceu as diretrizes para o primeiro tribunal virtual. O documento dispõe os seguintes objetivos ao tribunal recém criado:

² Primeiro mercado virtual global.

(a) Estabelecer estruturas judiciais que ajudarão a fortalecer e revitalizar a economia desse estado. (b) Permitir que as disputas entre empresas e entidades comerciais sejam resolvidas com o conhecimento, a tecnologia e a eficiência exigidos pela economia da era da informação. (c) Auxiliar o judiciário a responder à rápida expansão da tecnologia da informação neste estado. (d) Estabelecer um sistema rico em tecnologia para atender às necessidades de um sistema judicial operando em uma economia global. (e) Manter a integridade do sistema judicial ao aplicar novas tecnologias aos procedimentos judiciais. (f) Complementar outros programas estaduais projetados para tornar o estado atraente para empresas de tecnologia. (g) Permitir que mecanismos alternativos de resolução de disputas se beneficiem das mudanças tecnológicas. (h) Estabelecer instalações virtuais para tribunais e permitir a condução de processos judiciais eletronicamente e o arquivamento eletrônico de documentos (MICHIGAN, 2001, tradução livre).

O documento evidencia a influência econômica do sistema de resolução *online* e destaca seu papel como forte ferramenta de acesso à justiça na medida em que utiliza a própria tecnologia para sanar os problemas a que ela dá causa, sem abrir mão da reverência do sistema judicial.

Analisando o movimento das resoluções *online* de disputas, Gabriela Vasconcelos Lima e Gustavo Raposo Pereira Feitosa (2013, p. 59) apontam que:

Em meados dos anos 2010, percebe-se novamente uma tendência para as soluções online de disputa. Esse novo movimento diferiu das iniciativas ocorridas nos anos 2000, na medida em que ganharam protagonismo as propostas governamentais, a exemplo da União Europeia, de órgãos do Poder Judiciário estadunidense, como a National Mediation Board (NMB) e o Office of Government Information Services (OGIS) (KATSH, 2012). No caso brasileiro, o Executivo Federal brasileiro criou a plataforma consumidor.gov.br e o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro implantou o aplicativo de conciliação pré-processual, todos adotando e promovendo o modelo de ODR como um instrumento de solução de conflitos.

Dessa forma, a indústria de ODR passou a interessar não só a organismos comerciais privados, mas foi também reconhecida por organismos governamentais como potencial mecanismo de solução de conflitos oriundos do ambiente virtual. Assim, as resoluções em rede se tornaram apropriadas e recomendáveis, como o primeiro passo em disputas originadas *online*, sendo também reconhecidas como vias de tratamento a casos *offline*.

No momento atual, marcado pela expressiva interconexão mundial que nos permite falar de uma revolução tecnológica na informação e na comunicação, aliado ao atual contexto pandêmico que acelera a adequação de diversos procedimentos do pessoal para o virtual,

percebemos não apenas o aumento de atividades *online* mas a consequente demanda por mecanismos *online* de resolução de conflitos. Dessa forma, o cenário atual se mostra o mais propício ao surgimento de novos capítulos na história desta via consensual.

A seguir, passaremos a compreender em que constituem esses mecanismos e, em seguida, de que forma eles tem atuado na convalidação do acesso à justiça.

2.2 ELEMENTOS ESSENCIAIS DAS ODR: CONCEITO E CARACTERÍSTICAS

Como vimos, o sistema de resolução *online* de disputas foi moldado a partir da afluência da internet como terreno promissor para o comércio e de sua capacidade de resolver os conflitos dali emergentes.

O termo *Online Dispute Resolution* (ODR) a que nos reportamos ao longo do trabalho foi cunhado pela primeira vez pelos pesquisadores e operadores do ramo Ethan Katsh y Janet Rifkin para se referir a aplicação das tecnologias de informação e comunicação na resolução de controvérsia entre as partes (VIÑALS, 2014, p. 399). Esta perspectiva pode trazer dúvidas sobre os contornos em que podemos nos referir ao termo. Estariam incluídos como ODR os tribunais tradicionais que utilizam recursos tecnológicos no gerenciamento de controvérsias?

A resposta pode ser positiva caso consideremos como ODR processos que não se completariam sem uma ampla contribuição de vias *online*. É nesse sentido a definição atribuída por Pablo Cortés (2011, p. 53):

Os métodos de solução de conflitos podem ser complementados pelas TICs. Refere-se a este processo como ODR, quando ele ocorre majoritariamente online. Isto pode incluir a proposição do procedimento, o agendamento neutro da sessão, os processos de produção de provas, as oitivas, discussões e mesmo a entrega de decisão vinculante. A ODR é simplesmente um meio diferente de se solucionar conflitos, do início ao fim, enquanto ainda respeitando os princípios do devido processo. (tradução livre)

Dentro dessa perspectiva, o autor engloba ao conceito toda e qualquer ordem tecnológica presente em alguma etapa do processo de resolução, quer faça ou não o uso da internet, pensamento que é também sustentado por Colin Rule (2016). Com esse entendimento, podem fazer parte da resolução de conflitos em ODR as mais comuns ferramentas tecnológicas, como as redes telefônicas clássicas, as trocas de e-mails, mensagens instantâneas, fóruns e formulários virtuais, planilhas e processadores de texto,

enfim, todos os meios eletrônicos de comunicação que concorram ao consenso. Utilizando esta noção, toda operação realizada por tribunais tradicionais com o uso de tais ferramentas se enquadra como ODR.

Por outro lado, uma visão mais restritiva nos mostra que, para além do aprimoramento desempenhado pelo campo tecnológico no processo judicial, está o desenvolvimento de mecanismos próprios e novos procedimentos para o tratamento de conflitos. Fala-se em ferramentas de ODR não como novas maneiras de trilhar o caminho da justiça, mas como um novo caminho à justiça, mais célere e justo.

É o que leciona Katsh, para quem a evolução das plataformas de ODR, obedecerá a um novo formato tendente a propor uma forma diferenciada de solução de conflitos e, não só uma plataforma na qual se podem realizar os procedimentos tradicionais de forma *online* (KATSH, 2012).

Bianca Almeida e Maíra Fujita esclarecem (2019, p. 24):

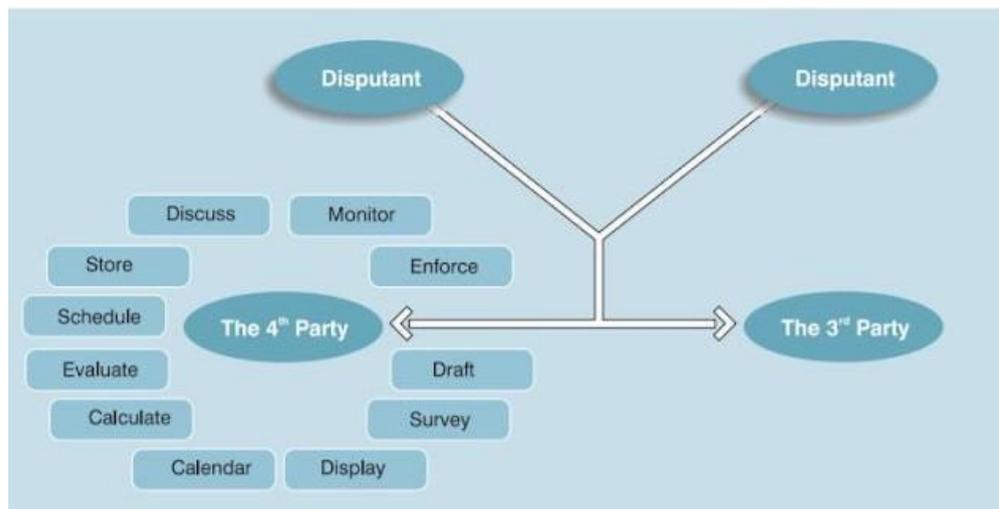
Decerto, desde o início das atividades, os sistemas de online dispute resolution se dividem em dois grandes grupos distintos: um deles representados por ferramentas computacionais, tais como chats, e-mails, instant messaging, fóruns, vídeos e chamadas de telefone, videoconferência, as quais contam com a intervenção humana de um terceiro facilitador; e outro representado por sistemas automatizados (softwares e programas de computador) especializados na resolução objetiva de conflitos, programados com base na experiência multidisciplinar da ciência, valendo-se da matemática, filosofia, direito e, sobretudo, da inteligência artificial.

Neste segundo modelo, o avanço tecnológico assume a principal característica, alguns autores referem-se a tecnologia como a “quarta parte”³ no processo de resolução do litígio devido a relevância de sua contribuição no procedimento, que é capaz de moldar o processo de resolução e o ambiente em que ela se desenvolverá.

No âmbito do comércio eletrônico, destarte, a “quarta parte” consiste (1) na criação de ambientes on-line semelhantes aos métodos físicos de negociação, mediação e arbitragem, por exemplo, e, (2) na utilização dos dados e elementos existentes sobre os litigantes – no caso, de compradores e vendedores – para incentivar as partes a uma solução consensual (ou para uma determinação com base nos termos e condições da plataforma, se necessária) (MARQUES, 2019).

³ A “quarta parte” é uma metáfora para aplicativos que aprimoram o processo e, portanto, vão além da experiência fornecida pela terceira parte humana.

ESQUEMA



[Fonte: Relatório de comércio eletrônico e de desenvolvimento das Nações Unidas, Nova Iorque e Genebra, 2003, p. 189]

Esta parece ser a percepção mais própria sobre o assunto, uma vez que a tecnologia vem aumentando seu protagonismo dentro de sistemas de resoluções de disputas. Compreendê-la como parte do processo facilita a identificação de suas interfaces e dos aspectos onde mais apresenta influência. Já se fala inclusive de sistemas de negociação automatizada e sistemas de suporte ao mediador ou conciliador, que são ferramentas responsáveis por guiar os terceiros à melhor condução do processo mediante análise anterior das melhores soluções obtidas em casos semelhantes (ANDRADE; CARNEIRO; NOVAIS, p. 3).

Outro aspecto importante na delimitação das ODR está na sua inclusão dentre os métodos adequados de soluções de conflitos (MASC ou ADR). Colin Rule (2016, p. 8) defende que ODR e ADR são fundamentalmente a mesma coisa, argumentando que o incremento da tecnologia não permite a criação de um novo campo à ciência preexistente.

Em face disso, Thomas Eckschmidt avalia a semelhança entre as duas áreas e destaca elementos dos métodos adequados de resolução de conflitos que guardam sintonia com o exercício das técnicas de resolução *online*, quais sejam:

- a) a imparcialidade;
- b) a importância de escutar as partes envolvidas e seus pontos de vista sobre o conflito;
- c) a forma de levar as partes a um acordo de forma efetiva;
- d) a transparência do processo em relação à forma de condução, prazos e

custos; e e) a manutenção do equilíbrio de forças.

De fato, os métodos eletrônicos de resolução de conflitos seguem ordem correlata aos princípios elencados no art. 166 do Código de Processo Civil. Sendo sempre indicada, quando não, obrigatória, a presença da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, de oralidade, da informalidade e da decisão informada.

Porém, em que pese não ignoramos o fato das resoluções *online* partilharem de princípios semelhantes aos dos meios alternativos e adequados à resolução de conflitos, não é em todos os casos que podemos tratá-los como sinônimos, visto que, sendo ODR tecnologia aplicada à resolução de conflitos, não entram como alternativos à jurisdição os procedimentos judiciais *online*.

No entanto, embora a origem das ODR estejam nas ADR, na medida em que evoluem, as ODR se apresentam de forma cada vez mais particularizada. É o que explica Ricardo Marques (2019, p. 3):

Na realidade, todavia, os métodos de ODRs podem até ter começado como métodos de ADR executados ou administrados on-line, mas o fato é que a tecnologia forneceu aos sujeitos envolvidos “novos poderes”, pois possibilitou a criação de novos ambientes, inexistentes no mundo físico, a partir do uso dos crescentes tipos de comunicação on-line que foram se fazendo disponíveis.

Dessa forma, na medida em que as ODR se propõem a construir o consenso sem o auxílio da interação humana e sem a utilização das técnicas típicas da mediação ou conciliação ou demais métodos alternativos elas guardam singulares diferenças do conceito de ADR, não se distanciando de sua essência, mas se caracterizando como uma espécie autônoma que corrobora para realização de seus objetivos.

Além disso, cumpre não esquecer que esta nova forma de resolução de entraves é aplicável tanto à conflitos originados em campo virtual, quanto aqueles advindos de relações presenciais. Tal informação é valiosa para que o mecanismo de resolução de disputas possa se adequar às necessidades das partes em composição, pois certamente as disputas que surgem on-line têm necessidades diferentes das que surgem *offline* (CORTES, p. 2)

Tendo observado as maneiras em que se manifesta, podemos destacar algumas características presentes nas ferramentas de resolução de disputas *online*, quais sejam: a promoção do acesso à justiça, por meio da oferta de novos ambientes adequados à solução de disputas; o uso da tecnologia da informação; a qualidade de comunicação e interação; a

aptidão para prevenção de disputas; o baixo custo para as partes; o alto valor agregado às soluções que possibilita; a superação de barreiras geográficas e temporais; a flexibilidade e adaptação à natureza das disputas e a criatividade no desenvolvimento de procedimentos.

2.3 APLICAÇÃO PRÁTICA DAS ODR

Como visto anteriormente, conflitos são situações previsíveis quando se fala de relacionamentos e relações comerciais. Não se pode supor que numa gama relevante de relações comerciais não haja a possibilidade de conflito e a consequente necessidade de seu devido tratamento.

Para reequilibrar o cenário, a prevenção e a resolução de disputas encontraram na própria tecnologia uma aliada. As ODR's, entendidas aqui como o uso da tecnologia para fins de automatização de algumas parcelas do processo de resolução, vem sendo colocadas em prática não só por entes empresariais, mas, sobretudo por organismos internacionais e organismos estatais, dirigidos por entidades de proteção e defesa do consumidor.

São diversas as possibilidades de aplicação dos mecanismos de resolução de disputas *online*, serão mencionados abaixo alguns dos principais:

2.3.1 Serviços de Atendimento ao Consumidor

Como já apontado anteriormente as resoluções *online* desempenham hoje papel fundamental na construção da confiança de consumidores no mercado eletrônico, de modo que quanto mais as empresas se mostram solícitas a prevenir e solucionar de maneira rápida os possíveis conflitos que der causa, mais segurança estará transmitindo para que os consumidores realizem as transações sem maiores ressalvas.

Nesse meio, há serviços em formato de ODR funcionando por meio de procedimentos internos de reclamação, também conhecidos como sistemas internos de satisfação do cliente ou centrais de atendimento, sendo talvez o método mais popular na prevenção de contendas judiciais. Para Pablo Cortés (2011, p. 59), um uso eficaz desses mecanismos é capaz de ajudar empresas e consumidores a aliviar a necessidade de procedimentos de resolução externa, economizando tempo e dinheiro valiosos para todos os envolvidos.

A experiência pioneira de ODR no comércio eletrônico foi engendrada pelo site de vendas *online* eBay, o primeiro a construir uma plataforma de ODR em seu site e responsável por investir e ampliar o método nos primeiros anos do surgimento da ferramenta. Com serviços muito semelhantes, temos nacionalmente como exemplo o Mercado Livre, atualmente maior *e-commerce* da América Latina.

Neste último, o canal de solução funciona da seguinte forma: Identificando um problema no pedido é disponibilizado ao usuário a possibilidade de selecionar no sítio eletrônico o tipo de situação que se passou; ao fazer um pequeno relato do ocorrido a empresa coloca o cliente em contato com o vendedor. Em não havendo êxito na autocomposição, entra a figura de um terceiro. Com a troca de informações entre as partes e a solução sugerida pelo mediador da plataforma de vendas, a maioria dos problemas são resolvidos, porém, quando isso não ocorre e o impasse persiste, mesmo após sucessivas negociações, a empresa ainda pode optar em direcionar o conflito para demais formas de resolução *online*, como veremos a seguir.

2.3.2 Plataformas de resolução de disputas

Outro meio de aplicação das ODR são as plataformas de resolução de disputas. As empresas que desenvolvem tais ferramentas são chamadas de *legaltechs* ou *lawtechs*, termo utilizado para distinguir empresas com produtos e serviços de base tecnológica para o aprimoramento da prestação jurídica. A Associação Brasileira de *Lawtechs* e *Legaltechs* dispõe a estas empresas a categoria de “resolução de conflitos *online*” definida pela associação como “Empresas dedicadas à resolução *online* de conflitos por formas alternativas ao processo judicial como mediação, arbitragem e negociação de acordos” (AB2L).

Em artigo publicado na Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR, a pesquisa de Camila Rosa e Mayara Spaler aponta que as plataformas de resolução *online* de conflitos brasileiras operam mediante o fornecimento virtual de serviços provenientes dos métodos alternativos de resolução de conflitos (ADR), em *softwares* projetados com diferentes níveis de automação. Ao analisar as plataformas brasileiras⁴ podemos verificar que estas patrocinam diferentes técnicas adequadas de resolução, sendo

⁴ Plataformas verificadas: MOL; Sem Processo; ResolvJá; Concilie Online; Acordo Net.

elas em geral:

– Plataformas de Negociação: Estas permitem negociações construtivas entre as partes, sem a interferência de terceiros, mediante chat de conversa projetado para manifestação equânime e paritária das partes e para segurança das informações fornecidas. Durante o processo de negociação as partes podem propor, aceitar ou rejeitar ofertas de acordo, como também redigir e aceitar termos de um contrato.

– Plataformas de Conciliação: Fornecem ambiente virtual para sessão de conciliação *online*, via chat ou videoconferência, com o auxílio de um conciliador, para conflitos nos quais entre partes que não exista necessariamente um vínculo prévio.

– Plataformas de Mediação: Nestas plataformas as comunicações serão assistidas por um mediador imparcial responsável por restabelecer um ambiente propício ao consenso, com quem as partes podem se comunicar em conjunto ou privadamente. Mais indicado para conflitos nascidos de relações preexistentes.

– Plataformas de Arbitragem: Recomendada em casos de maior complexidade envolvendo direitos patrimoniais disponíveis, as plataformas de arbitragem possibilitam o início de um procedimento arbitral onde um terceiro imparcial decidirá a questão apresentada.

Verificamos que as empresas desta área atuam em conjunto ou isoladamente com: Prevenção de litígios; e 2. Resolução de demandas contenciosas.

2.3.3 Tribunais virtuais

A virtualização do Poder Judiciário, não é novidade visto que a Lei do Processo Eletrônico (11.419/ 2006) está em voga há mais de uma década, promovendo a celeridade e eficiência da justiça por meio da tecnologia. De lá para cá o avanço nesse quesito é perceptível, os tribunais têm cada vez mais incorporado o uso de tecnologias da informação e comunicação na consecução dos atos processuais, possibilitando a realização de procedimentos de forma virtual, como peticionamentos, sessões de audiência, sustentações orais e auxílio no cumprimento de decisões. Em que pese a utilização de ferramentas tecnológicas serem mais bem aproveitadas em alguns estados que em outros, não há como negar o espaço comum em

que a virtualização vem deixando de ser acessória para se tornar principal meio de operação da Justiça.

Na esfera do Superior Tribunal de Justiça, desde dezembro de 2016, mediante Emenda Regimental n. 27, de 13 dez. 2016, é previsto em seu regimento interno a criação e disciplina de Órgãos Julgadores virtuais correspondentes à Corte Especial, às Seções e às Turmas do Superior Tribunal de Justiça, com finalidade de julgamento eletrônico de alguns recursos. Esta disposição deu margem para que em 2018 o STJ lançasse o projeto Sócrates. Ele se constitui na criação de plataforma de Inteligência Artificial capaz de realizar o reconhecimento textual e a partir daí, identificar e agrupar processos com acórdãos semelhantes. Tal inovação tem por objetivo atribuir agilidade ao trabalho dos relatores que, segundo Relatório de Gestão do exercício de 2019 do STJ, poderão contar com o auxílio do programa para identificar demandas repetitivas, obter listas de processos análogos, observar a permissividade constitucional de interposição do recurso, verificar a legislação a que o recurso se refere e os precedentes jurisprudenciais, facilitando o processo de decisão.

Embora seja difícil imaginar a atuação jurisdicional desprovida de quaisquer ferramentas tecnológicas também é verdade que pouco se vê tribunais atuando de maneira exclusivamente virtual, em que pese não ignorarmos tratar de processo em constante desenvolvimento.

2.3.4 Plataformas públicas de tratamento de reclamações

Visando qualidade de atendimento ao consumidor e a prevenção de condutas que violem seus direitos, o Poder Público também investiu recursos na criação de plataformas digitais. Em 2014 a Portaria nº 1.184, de 1º de julho lança a plataforma brasileira de resolução de conflitos denominada Consumidor.gov.br, de natureza gratuita e utilidade pública, fornecendo espaço para interlocução direta⁵ entre consumidores e fornecedores com vistas à solução de demandas de consumo. Para fazer uso do serviço não há grandes requisitos, as

⁵ o consumidor verifica se a empresa contra a qual quer reclamar está cadastrada no site. Em caso positivo, registra sua reclamação e, a partir daí, inicia-se a contagem do prazo de 10 dias para manifestação da empresa. Durante esse prazo, a empresa tem a oportunidade de interagir com o consumidor antes da postagem de sua resposta final. Após a manifestação da empresa, é garantida ao consumidor a chance de comentar a resposta recebida, classificar a demanda como Resolvida ou Não Resolvida, e, ainda, indicar o grau de satisfação com o atendimento recebido.” (SENACON, 2019).

empresas devem assinar um termo no qual se comprometem em dispor todos os esforços possíveis para a solução das reclamações relatadas, enquanto o consumidor deve realizar seu cadastro se identificando adequadamente e comprometendo-se a apresentar todos os dados e informações fidedignas que dispuser a respeito da reclamação apresentada (SENACON, 2019).

Na mesma linha, em 2016 o Conselho Nacional de Justiça lança a plataforma brasileira Mediação Digital mediante a qual de forma gratuita é facultado o cadastro de clientes e empresas brasileiras para troca de mensagens, informações e avaliação de propostas. Ao final da negociação o acordo pode ser encaminhado para homologação de um juiz, ou, caso não se consiga um acordo, o caso poderá ser encaminhado para mediação presencial em Centros Judiciários de Solução de Conflitos (Cejuscs) (CNJ, 2016).

O sucesso das ferramentas se relaciona em primeira linha com o acesso à justiça, mas, também representa importante ferramenta à economia local que baseia-se na relação de confiança no mercado interno brasileiro.

No próximo capítulo aprofundaremos a análise de plataformas para avaliar em que medida estas representam resultados eficientes no caminho do acesso à justiça.

3. APLICAÇÃO DE MÉTODOS ONLINE DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

3.1 DINÂMICA DE CONSUMO CONTEMPORÂNEA E A TRATATIVA DE CONFLITOS CONSUMERISTAS NO BRASIL

Visando compreender o momento vivenciado pela sociedade de consumo contemporânea traçaremos um panorama com base na obra do estudioso Gilles Lipovetsky (2007). De acordo com o autor, nos encontramos atualmente na terceira fase da sociedade do consumo, iniciada ao final da década de 70. A produção em massa, os mercados de consumo alimentados pelo *marketing* de massa, a rápida rotação de estoques nas grandes lojas de departamento, a democratização da compra, enfim, a exponente circulação de mercadorias, não são mais uma novidade. Denominada sociedade do hiperconsumo, a terceira fase descrita por Lipovetsky se distancia do consumo ostentatório das fases anteriores para se identificar com o consumo experiencial, fase da mercantilização das experiências (LIPOVETSKY, 2007, p. 41-45).

A sociedade de consumo passa a ser movida pelos referenciais de conforto, atraída a consumir símbolos de prazer e itens que prometem a maximização de lazes em detrimento de itens meramente exibicionistas, comprados a fim de transparecer uma posição social. Embora satisfações sociais permaneçam existindo, estas perderam sua relevância na medida em que “o consumo “para si” suplantou o consumo “para o outro”” (LIPOVETSKY, 2007, p. 42).

Nesta fase, o mercado é movido por aspectos emocionais e estratégias de vendas são estruturadas na oferta de sensações de maior bem-estar. Está em voga o marketing sensorial ou experiencial, o qual promove a vivência de experiências afetivas e sensoriais (LIPOVETSKY, 2007, p. 45). A corrida por prazeres individuais, transformada muitas vezes na busca da felicidade torna os consumidores cada vez mais maleáveis, movidos pela procura de satisfações emocionais, sensoriais e corporais.

Sobre o “consumo emocional” descrito por Lipovetsky (2007, p. 45) como consumo de produtos diretamente relacionados aos cinco sentidos, concluem Lemos, Silva e Olivia:

Nesse universo, os produtos cada vez mais têm uma vida menor. Se o consumo é

emocional, nunca cessa o prazer de adquirir produtos e modelos novos, muitos dos quais sequer ainda lançados. Assim, a lógica do mercado é primeiramente vender, depois produzir. A cada período, são colocadas no mercado linhas novas e sempre existirão razões para o consumidor trocar um produto que tenha adquirido recentemente. O inovacionismo suplantou o produtivismo repetitivo do fordismo.

Dessa forma podemos perceber que a sociedade de consumo contemporânea se baseia na infundável busca da satisfação de desejos, que, manipulados para serem insaciáveis constroem a perpetuação da sociedade de consumo atual.

Por sua vez, o desejo solidificado em nossa cultura social por mais e melhores produtos, aliado às facilidades do comércio eletrônico, aceleram o mercado de vendas e acentuam o número de conflitos desta natureza. Na contramão, as estruturas de resolução de litígios não se mostram preparadas para tamanho crescimento, o que se reflete nos dados dos relatórios anuais do Conselho Nacional de Justiça: no ano de 2019 os litígios em relações de consumo ocuparam o primeiro lugar nos assuntos mais demandados nos Juizados Especiais Estaduais.

Para fazer frente às demandas advindas das sociedades de consumo em massa, surgiram no Brasil na década de 70 os primeiros órgãos em defesa do consumidor. De acordo com a Senacon (2014), os precursores foram a Associação de Proteção ao Consumidor de Porto Alegre (APC), a Associação de Defesa e Orientação do Consumidor de Curitiba (ADOC) e o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor (atual Fundação Procon São Paulo), fundados no ano de 1976.

Mais tarde, por meio do Decreto nº 91.469, de 24 de julho de 1985, fora criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, com a finalidade de auxiliar o Presidente da República na formação e condução de políticas públicas voltadas à proteção do consumidor. Dentre suas competências estão a proposição ao Estado de medidas em prol do resguardo de interesses e direitos do consumidor, a cooperação técnica e financeira às organizações de defesa do consumidor, o incentivo à programas especiais de apoio à consumidores desfavorecidos, a atuação na prevenção de fraudes e abusos e a organização dos órgãos que atuam na defesa do consumidor.

Em seguida, a Constituição Federal de 1988 consagrou a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio de ordem econômica (art. 170, V), determinando expressamente a atuação do Estado na defesa do consumidor, no inciso XXXII do art. 5º, que declara: “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. Desta feita, ingressa

dentre as funções do Poder Público o dever de criar mecanismos para assegurar a tutela de direito individual ou coletivo dos consumidores.

O próximo marco elementar para compreensão da tratativa de conflitos de consumo no Brasil foi a promulgação da Lei nº 8.078/90, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor. Referenciado internacionalmente, o código do consumidor brasileiro estabeleceu as bases principiológicas e direcionou o tratamento necessário ao equilíbrio das relações consumeristas.

Em meio ao crescente dinamismo mercadológico surge a figura dos Procons, instituições criadas com o objetivo de proteger o consumidor, prevenir e tratar conflitos consumeristas, atuando na realização atividades de orientação e informação sobre os direitos e deveres dos integrantes da relação de consumo, promovendo campanhas educativas e sendo canal de reclamações para mediar o consenso entre as partes em conflito.

Sobre este momento Maria Lumena Balaben Sampaio (2015, p. 27) destaca:

A redemocratização brasileira representou uma mudança de cenário social, tendo por marco referencial histórico o ano de 1985. Evidenciou-se a importância de órgãos públicos como o Procon, embora existisse desde 1976 [...] O imaginário de “acesso à justiça” dá lugar à materialização da “justiça” em sentido leigo. Ou seja, o ato de ter um local que “ouça” o cidadão, sem casuismo, burocracias, terminologias acadêmicas, enfim, que simplesmente “ouça” o cidadão, que exporá seu direito dentro do seu ponto de vista, com o seu repertório pessoal, representou o primeiro passo “em fazer valer” o seu direito. Eis que a “justiça” foi feita. Essa noção corrente se faz presente até hoje, se assim considerarmos muitas pessoas que entendem órgãos de defesa do consumidor e juizados como instâncias equivalentes. Ou ainda advindas da mesma origem administrativa do Estado.

Esse aspecto da proximidade do cidadão levantado pela autora resultou na proeminência dos Procons dentre as ações estatais no âmbito da resolução de conflitos consumeristas no Brasil.

Atuando tanto em âmbito estadual como municipal, os Procons, como órgãos comprometidos com a defesa dos vulneráveis na relação de consumo, representam também um caminho para o acesso à justiça, na medida em que atuam no reequilíbrio de relações consumeristas em abalo. Neste órgão, ao propor uma reclamação será feita uma análise de seu conteúdo, bem como o recolhimento dos documentos necessários. Caso seja identificado abuso ao direito do consumidor é aberto um processo administrativo onde é oferecido às partes sessões de conciliação ou mediação para solucionar a questão. Nesta oportunidade o agente público auxilia a condução do diálogo, oferecendo aos litigantes o poder de decisão

sobre a melhor resolução para o conflito.

Em que pese o trabalho desempenhado pelos Procons, as sessões de autocomposição presenciais oferecidas ainda não atingem resultados suficientes para aplacar a demanda e os conflitos consumeristas ainda avultam os órgãos do poder judiciário. Por sua vez, essa perene insatisfação está relacionada com o novo perfil de consumidor, que, seguindo a ágil dinâmica de consumo, almeja resolver quaisquer impasses com a mesma agilidade e comodidade com que trava suas relações comerciais. Na medida em que o comércio eletrônico se dissemina, são originados novos hábitos nos consumidores. Estes, já adaptados a procedimentos rápidos, desenvolvidos em plataformas *online*, não se adequam com a mesma facilidade aos ditames que as tratativas presenciais exigem.

A nova geração, em particular, adota em geral o seguinte raciocínio: O que eu não puder realizar num aplicativo intuitivo no meu smartphone, não me desperta interesse. Assim, serviços presenciais em horários delimitados, seguindo uma ordem de preceitos burocráticos, formulários, filas de atendimento, documentos sem fim não parecem atrativos a este perfil de consumidor, que continua tendo conflitos mas não encontra no judiciário a resposta ideal para seu tipo de demanda.

Nessa perspectiva, encarando o mercado virtual com a seriedade necessária, entra em vigor no ano de 2013 o Decreto nº 7.962, que acrescenta ao código do consumidor disposições sobre o comércio eletrônico, dentre elas o legislador destaca a importância do atendimento facilitado ao consumidor nesse tipo de comércio, declarando, expressamente, no inciso V do art. 4º o ônus do fornecedor em “manter serviço adequado e eficaz de atendimento em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato”. Logo em seguida, em 2014, o Marco Civil da Internet (lei nº 12.965) une o caráter essencial da comunicação em rede ao respeito dos direitos dos consumidores:

Art 7º O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos:

XIII - aplicação das normas de proteção e defesa do consumidor nas relações de consumo realizadas na internet.

Com este proceder, o legislador demonstra compromisso com o acesso à justiça. Na medida em que estende aos particulares que exploram o *e-commerce* a responsabilidade da prevenção e solução dos conflitos oriundos de sua atividade econômica, dissolve a

responsabilidade exclusiva do Poder Público e fortalece a cultura do consenso.

Por fim, sendo a eficiência uma diretriz constitucional que deve direcionar a execução das atividades dos entes públicos, há de se levar em conta no ensejo das finalidades destes entes a utilização de programas e ferramentas virtuais e demais tecnologias.

Neste sentido, no próximo tópico buscaremos compreender em que medida métodos de resolução de disputas *online* tem contribuído para efetividade do acesso à justiça no Brasil.

3.2 CONSUMIDOR.GOV: IMPACTOS DA UTILIZAÇÃO DA ODR NO ACESSO A DIREITOS CONSUMERISTAS

Sabemos que o estabelecimento da comunicação é um passo primordial para facilitação do processo de composição e que não é mais necessário fazê-lo de forma exclusivamente presencial, entretanto, ambientes virtuais de resolução de conflitos têm atingido seu objetivo final? Há público relevante fazendo uso deste meio? As plataformas têm sido bem compreendidas por seus usuários?

Neste tópico, utilizaremos dados referentes a utilização da plataforma Consumidor.gov (sistema *online* de resolução de conflitos em formato de sítio eletrônico), como ponto de partida para a análise sobre a eficácia da utilização das ODR como ferramentas de acesso à justiça no direito do consumidor.

Como mencionado no capítulo anterior, a plataforma Consumidor.gov, criada pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) do Ministério da Justiça, possibilita de maneira pública e gratuita a interatividade direta entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo em curto prazo de tempo, evitando as vias judiciais e administrativas. O sistema em questão foi declarado pelo Decreto nº 10.197 de janeiro de 2020 como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição de controvérsias em relações de consumo.

Esta interação ocorre com o registro virtual de reclamações pelos consumidores em face de fornecedores previamente cadastrados na plataforma, tais registros são analisados e devem ser resolvidos e respondidos pelas empresas participantes no prazo de 10 dias. A plataforma também oferece de maneira facilitada o acesso à dados e informações coletados

através dos atendimentos registrados anteriormente, tornando público para usuários cadastrados e para visitantes do site informações sobre as empresas, registros de reclamações e respostas já realizadas, resguardando nesta oportunidade os dados pessoais e sigilosos. Desta feita o site cumpre também a função de manter os consumidores informados, fornecendo subsídios para que o consumidor estipule sua confiabilidade nas empresas com quem trava relações de consumo.

Em resumo, o site Consumidor.gov.br disponibiliza para os usuários os seguintes serviços:

I. Registro de reclamações sobre produtos ou serviços de fornecedores previamente cadastrados;

II. Acompanhamento do andamento de suas reclamações;

III. Interação com o fornecedor ao longo do prazo de análise de sua reclamação por meio de canal onde é possível a troca de informações e documentos complementares e onde o diálogo pode ser travado com mais precisão com fito à resolução ágil da demanda;

IV. Publicação de comentários e avaliação sobre a resposta final publicada pela empresa, no prazo de até 20 dias, indicando se o problema foi ou não resolvido e seu nível de satisfação com o atendimento dedicado pelo fornecedor.

O site mencionado conta com uma página inicial de simples compreensão, dispondo no canto superior direito botão para realização do cadastro; ao centro, em posição de destaque, uma barra de pesquisa para busca de empresas e, logo abaixo, botões que abrem guias sobre como funciona a plataforma, quais empresas estão cadastradas, quais as últimas reclamações, infográficos, indicadores e guia de perguntas frequentes. Ao final da página inicial é possível visualizar ainda o resumo do procedimento oferecido: “Você se manifesta > A empresa responde > Você avalia > Todos monitoram”.

Tendo sido lançada em 27 de junho de 2014, ao final de um ano a plataforma atingiu o total de 110 mil usuários cadastrados e 247 empresas credenciadas (IDEC, 2015). O sucesso inicial se ampliou nos anos seguintes, contribuindo para que no presente ano o número de usuários cadastrados obtidos no primeiro ano de lançamento se multiplicasse vinte vezes, resultando num salto para 2,2 milhões de consumidores registrados. Junto com o número de consumidores, o número de demandas finalizadas também subiu, chegando a 3,1 milhões,

referentes a 864 empresas participantes, segundo infográfico da Secretaria Nacional do Consumidor (2020). Dentre os mais demandados, estão os setores de telecomunicações, bancos, financeiras e administradoras de cartão, seguidas de comércio eletrônico, bancos de dados e transporte aéreo.

Este aumento no número de usuários pode estar relacionado com o crescimento do mercado digital brasileiro, tomando por base a alta de 22,5% de compras *online* no ano de 2019 em relação ao ano anterior (NEOTRUST, 2020). Em que pese a plataforma consumidor.gov.br não ser destinada apenas para conflitos digitais é de se esperar que consumidores virtuais sejam os mais propícios a buscar soluções também virtuais.

Sobre a efetividade do programa, em setembro de 2019 a plataforma realizou uma pesquisa com os usuários que finalizaram as reclamações registradas, dentre eles 73,3% classificaram a relação com o serviço público como ótima, 79,4% dos consumidores declararam ter tido seu problema resolvido (total ou parcialmente), enquanto incríveis 96,6% declaram recomendar a plataforma (SENACON, 2019).

Os dados nos mostram que existe a satisfação de quase totalidade dos usuários e mesmos os que não tiveram seus problemas resolvidos não deixam de indicar a plataforma. Esta postura pode estar relacionada à alguns fatores, como: o fácil acesso a uma via de resolução de conflitos; a configuração descomplicada do portal; a simplicidade do procedimento; o empoderamento para resolução do próprio conflito; a gratuidade do programa; a possibilidade de ser ouvido; a rapidez para o recebimento da resposta e a possibilidade de valorar positiva ou negativamente a resposta da empresa.

Outra questão interessante é o fato do site consumidor.gov.br atribuir aos clientes o poder de “juízes” das empresas que consomem, visto que ao classificar a finalização do tratamento recebido como “resolvido” ou “não resolvido”, imediatamente esta informação se agrega à imagem da empresa que pode ser vista como confiável ou não a depender das avaliações.

O gráfico abaixo demonstra o número de empresas cadastradas e o número de reclamações finalizadas na plataforma entre os anos de 2014 e 2019:

Gráfico: Evolução da quantidade de empresas participantes e de reclamações finalizadas



Fonte: [Boletim Consumidor.gov.br 2019. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/> Acesso em: 21 ago. 2020]

Analisando o gráfico podemos verificar que durante estes anos apesar da plataforma não ter obtido número expressivo de resoluções para o contexto de consumo brasileiro, o aumento vertiginoso e constante no número de empresas participantes e de demandas finalizadas sinalizam sua capacidade de crescimento progressivo. Tanto é verdade que hoje, as 3,1 milhões de reclamações registrados na plataforma já se equiparam ao montante de 30% das de ações consumeristas presentes no judiciário brasileiro.⁶

Dessa forma, os dados demonstram uma perspectiva positiva para o futuro da plataforma, já que mesmo apresentando um canal simples, com formato básico de chat, sem intermediação de um terceiro ou módulos de diagnóstico para tratamento com técnicas específicas, pôde obter resultados tão promissores.

Dito isso, entendemos que plataformas em ODR como a Consumidor.gov são artifícios promissores no campo da resolução de conflitos, possuindo a capacidade de produzir resultados consideráveis, e até, renovando antigos hábitos utilizados para o tratamento de conflitos de modo a influir permanentemente na realidade dos consumidores.

⁶“As ações consumeristas representam mais de 10% dos processos do país, o que corresponde a cerca de 10 milhões de processos” (GOVERNO FEDERAL, 2019)

3.3 CONDIÇÕES PARA EFETIVAÇÃO DAS ODR COMO VIA ADEQUADA DE ACESSO À JUSTIÇA NO BRASIL

Compreendendo um pouco mais o contexto dos métodos *online* de solução de controvérsias, e entendendo os mecanismos de interação criados sob este propósito como ferramentas promissoras à democratização do acesso à justiça, cumpre pontuar as principais questões condicionantes à garantia da efetividade desta via.

Com efeito, a implementação das ODR como via alternativa e adequada ao asoberbado Poder Judiciário ainda carece da ampliação da cultura da pacificação e do consenso. São notórios os largos passos dados nesse caminhar, como por exemplo a Resolução nº 125 do CNJ e o CPC de 2015, porém a institucionalização de políticas pautadas na realização de uma ordem jurídica justa, apesar de essenciais, ainda são insuficientes para renovação da cultura do litígio há muito arraigada na sociedade brasileira. Somente mediante a união de esforços é possível alargar a perspectiva da resolução de conflitos para os métodos consensuais.

Em face disso, a ampliação de horizontes deve ser fundada nas sólidas bases do conhecimento jurídico, ou seja, na própria formação dos operadores do direito. Na medida em que inovações advindas com o mercado digital e a indústria 4.0 trazem constantes avanços jurídicos, faz-se imperiosa a consonância destes com o ensino jurídico.

Dessa forma, a capacitação e atualização dos juristas é indispensável ao diagnóstico da singularidade de cada conflito, contribuindo assim para o encaminhamento da lide ao meio ideal à sua solução. Nessa oportunidade, compreendendo que o acesso à justiça se liga à pacificação social, solidifica-se a consciência de que esta pacificação não é filha única do Estado, mas se perfaz em diferentes meios. Refere-se ao sistema multiportas (*Multi-door Courthouse*), ou seja, a disponibilidade de diversas alternativas para solução de conflitos, para que cada conflito receba seu tratamento mais adequado, seja no campo privado ou público, judicial ou extrajudicial, desde que essa solução seja adequada e efetiva para as partes.

Esta perspectiva torna claro o entendimento de que não será possível nem adequado o tratamento de todo e qualquer conflito por meio das ODR, da mesma forma que nenhuma

outra via de resolução se mostra ideal para todo tipo de controvérsia. Porém, é importante perceber que estas ferramentas têm se mostrado efetivas na resolução de determinados conflitos, como os consumeristas, e este potencial não pode ser ignorado sob pena de fecharmos os olhos para perspectivas positivas na busca do acesso à justiça.

Em verdade, a identificação do método ideal para a particularidade de cada conflito conduz ao funcionamento adequado do sistema de resolução de conflitos, evitando a sobrecarga de uma única via e promovendo o redirecionamento de demandas que estejam em vias inadequadas. Dessa maneira, ao se identificar uma lide, é ideal que esta seja analisada e encaminhada para o tratamento mais adequado, seja ele uma ODR, o judiciário, ou uma mediação, conciliação, negociação ou arbitragem convencionais.

Por fim, outro grande desafio no estabelecimento das ODR como vias adequadas de acesso à justiça está na falta de conhecimento da sociedade sobre esta opção. Tomando por base dados da pesquisa de satisfação do site consumidor.gov.br (2019), 75% dos usuários julgaram o serviço mal divulgado, este índice chama a atenção para necessidade de apoio de órgãos públicos e privados na disseminação das opções de resolução *online* de conflitos consumeristas. Por vezes, até existe o conhecimento, mas não há confiança e credibilidade de que plataformas virtuais possam substituir o arbítrio do juiz e resolver demandas jurídicas de maneira satisfatória. Crenças como estas precisam ser trabalhadas para que seja possível o alcance da efetividade de que as plataformas virtuais são capazes de oferecer.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a abordagem da temática proposta nos três capítulos que compõem este trabalho cumpre a apresentação de nossas conclusões.

O princípio do acesso à justiça contemplado na Constituição Federal de 1988 constitui direito fundamental defendido por todo Estado Democrático de Direito. Após ter atravessado constante aperfeiçoamento hermenêutico o princípio mencionado se molda para o que conhecemos hoje. Não mais se compreende unicamente como o direito individual e coletivo de propor uma demanda judicial, mas vai além, e se constitui como direito de acesso a um sistema de justiça justo. Logo, o compromisso com a justiça perpassa as paredes do órgão judiciário e se instala em todos os órgãos públicos ou privados de atendimento ao cidadão.

Esta perspectiva se deve muito ao trabalho do movimento de acesso à justiça conduzido pelos pesquisadores Mauro Cappelletti e Bryant Garth, os primeiros a estudarem o problema com a seriedade necessária, elencando os obstáculos que deveriam ser superados para garantia da promoção do acesso à justiça. Dentre eles, nos debruçamos mais detalhadamente sobre a terceira onda renovatória proposta na obra, qual seja o incentivo a medidas capazes de conferir maior efetividade ao princípio do acesso à justiça, compreendendo que cada tipo de conflito tem um meio adequado de solução.

Seguindo essa iniciativa, podemos perceber o crescimento de grandes movimentos em prol de alternativas à jurisdição no Brasil e no mundo na última década. Desde então, a ideia central tem sido primar pelo acesso a justiça, quer ele venha através de uma decisão judicial ou de outra maneira. Assim, seguindo os passos de diversos países que atuam dessa forma desde a década de 1970, o Brasil elevou as formas alternativas de resolução de conflitos à condição de política pública.

Por conseguinte, os “Métodos Adequados de Solução de Conflitos” (MASC), vem ganhando grande relevo. A partir daí, se dá o surgimento das resoluções *online* de conflitos como peça resultante da aproximação entre os métodos adequados e as tecnologias advindas com a revolução ocorrida nas tecnologias de comunicação.

Após o estudo realizado, pode-se compreender que a Resolução *Online* de Conflitos (ODR) possui o potencial de realizar as expectativas geradas pela terceira onda de acesso à

justiça, se estabelecendo como propulsora do acesso à justiça ao disponibilizar aos indivíduos uma porta larga para a resolução de conflitos consumeristas.

Há de se perceber que embora o método em questão ainda encontre-se em seu início, tendo sido pouco explorado em sua potencialidade, já teve a oportunidade de demonstrar sua eficácia em experiências privadas e públicas, o que amplia as perspectivas positivas futuras deste meio de composição.

Com efeito, embora as ODR ainda tenham muito o que se refinar, temos vivido um momento onde a imigração de serviços para o virtual tem aumentado como nunca na história da humanidade e, nesta oportunidade, grandes avanços vêm surgindo no meio dos sistemas *online* de resoluções de conflitos.

Diante do exposto, cumpre registrar que as ferramentas de resolução *online* de conflitos (ODR) tem se mostrado capazes de atuar na consecução da efetividade do acesso à justiça, mas para este feito é necessário a atenção para os artifícios que se colocam como óbices ao seu desenvolvimento, devendo estas barreiras receberem atenção e tratamento necessários sob pena de se perpetuar a crise da ordem jurídica do país.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, B. S. C.; FUJITA M. D. O. L. R. MEIOS DE SOLUÇÃO DIGITAL DE CONFLITOS: ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR). **Revista de Processo, Jurisdição e Efetividade da Justiça**. Belém, v. 5, n. 2, p. 19-35, dez. 2019.

ANDRADE, Francisco Carneiro Pacheco; CARNEIRO, Davide; NOVAIS, Paulo. A inteligência artificial na resolução de conflitos em linha. **Scientia Iurídica**, tomo LIX, nº 321, 2010. Disponível em: <<https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/19388/1/4%20-%20202010b%20-%20Journal%20Scientia%20Iuridica.pdf>>. Acesso em 27 jul. 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE LAWTECHS E LEGALTECHS. **AB2L**, 2020. Ecosistema. Radar de Lawtechs e Legaltechs. Disponível em: <<https://ab2l.org.br/radar-lawtechs/>>. Acesso em: 8 ago 2020.

BOBBIO, Norberto. A era dos direitos. Nova ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004, p. 16.

CAPPELLETTI, Mauro. GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Traduzido por Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris Editor, 1988.

CARNEIRO, P. C. P; **Acesso à Justiça: Juizados Especiais Cíveis e Ação Civil Pública: Uma nova sistematização da Teoria Geral do Processo**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2003.

CINTRA, Antônio de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria geral do processo**. 22. ed. São Paulo: Malheiros, 2006, p. 31-32.

CNJ. **CNJ lança sistema de Mediação Digital para solucionar conflitos da população**. [S. l.], 3 maio 2016. Disponível em:<<https://www.cnj.jus.br/cnj-lanca-sistema-de-mediacao-digital-para-solucionar-conflitos-da-populacao/>>. Acesso em: 8 ago. 2020.

CNJ. **Mediação Digital**. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>> Acesso em: 8 ago 2020.

COMPRES & CONFIE, E-COMMERCE BRASIL. **NeoTrust 2ª Edição: REALIZADO PELO COMPRES & CONFIE EM PARCERIA COM O E-COMMERCE BRASIL, O RELATÓRIO NEOTRUST APRESENTA AO MERCADO UMA VISÃO 360° DO VAREJO ONLINE, COM INTUITO DE OFERECER AO MERCADO COMPREENSÃO E CLAREZA NO SEGMENTO DO E-COMMERCE.** [S. l.], 14 fev. 2020. Disponível em: <https://blobgenerico.blob.core.windows.net/neotrust/2%C2%AAEd_Relat%C3%B3rio_NeoTrust.pdf>. Acesso em: 5 ago. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2020*. Brasília: CNJ, 2019, p. 93. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>>. Acesso em: 01 set. 2020.

CORTÉS, Pablo. *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. New York: **Routledge**, 2011. Disponível em: <<https://library.oapen.org/bitstream/id/d96cd3a2-62cb-4270-9075-4591302ddf9a/391038.pdf>>. Acesso em: 28 jul. 2020.

ECKSCHMIDT Thomas. **Do Conflito ao Acordo no Era Digital: Meios Eletrônicos para Solução de Conflitos - MESC**. 2ª Edição. Curitiba: Doyen, 2016.

GOVERNO FEDERAL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Integração do Consumidor.gov.br ao PJe irá diminuir judicialização entre empresas e consumidores:** As ações consumeristas representam mais de 10% dos processos do país, o que corresponde a cerca de 10 milhões de processos. [S. l.], 8 out. 2019. Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1570544381.96>>. Acesso em: 6 set. 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **Em um ano da plataforma consumidor.gov, empresas de telecom lideram lista de reclamações:** Balanço divulgado pela Secretaria de Nacional do Consumidor (SENACON) do Ministério da Justiça contabiliza mais de 100 mil reclamações em um ano, das quais 57% ligadas às operadoras de telecomunicações. [S. l.], 1 jul. 2015. Disponível em: <<https://idec.org.br/em-acao/em-foco/em-um-ano-da-plataforma-consumidorgov-empresas-de-telecom-lideram-lista-de-reclamacoes>>. Acesso em: 1 ago. 2020.

KATSH, Ethan; RULE, Colin. What We Know and Need to Know About Online Dispute Resolution. **South Carolina Law Review**, vol. 67, p. 329-344, 2016. Disponível em: <https://www.americanbar.org/content/dam/aba/images/office_president/katsh_rule_whitepaper.pdf> Acesso em: 03 jul. 2020.

KATSH, Ethan. ODR: a look at history. In: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online dispute resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: **Eleven International Publishing**, 2012.

Disponível em: < <https://www.mediate.com/pdf/katsh.pdf>>. Acesso em 10 jul. 2020.

KATSH, Ethan. Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace. **Lex Electronica**, v. 10, n. 3, p. 1-12, 2006. Disponível em: <<https://www.lex-electronica.org/s/892>>. Acesso em: 03 jul 2020.

LIMA, Gabriela V.; FEITOSA, Gustavo R. P. Revista do Direito. **ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR): A SOLUÇÃO DE CONFLITOS E AS NOVAS TECNOLOGIAS**. Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53-70, set./dez. 2016. Disponível em: <<https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>>. Acesso em: 15 jul. 2020.

LIPOVETSKY, Gilles. A felicidade paradoxal: ensaio sobre a sociedade do hiperconsumo. São Paulo: Companhia das Letras, 2007.

MALDONADO, Viviane Nóbrega; FEIGELSON, Bruno (coord). **Advocacia 4.0**. São Paulo: Thompson Reuters Brasil, 2019.

MARQUES, Ricardo Dalmaso. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**. v. 5, n. 114, p. 295-318, out./dez. 2019. Disponível em: <<https://ssrn.com/abstract=3525406>>. Acesso em: 20 jul. 20.

MEDEIROS, Isabela. Assistência jurídica gratuita: cidadania e emancipação. Rio de Janeiro: **Lumen Juris**, 2013, p. 34-35.

MICHIGAN. Act n. 262. 2001. Disponível em: <<http://www.legislature.mi.gov/documents/2001-2002/publicact/pdf/2001-PA-0262.pdf>>. Acesso em: 16.jul.2020.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Secretaria Nacional do Consumidor. **A Defesa do Consumidor no Brasil**. [S. l.], 16 jul. 2014. Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/a-defesa-do-consumidor-no-brasil>>. Acesso em: 18 ago. 2020.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Secretaria Nacional do Consumidor. **Consumidor.gov.br**. Boletim Consumidor.gov.br 2019: Breve análise das reclamações finalizadas de Janeiro a Dezembro de 2019.. [S. l.]: Secretaria Nacional do Consumidor, 14 jun. 2020. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>. Acesso em: 1 ago. 2020.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Secretaria Nacional do Consumidor. **Consumidor.gov.br**. [S. l.], 27 jun. 2014. Disponível em: <<https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1598910335091>>. Acesso em: 1 ago. 2020.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Secretaria Nacional do Consumidor. **Consumidor.gov.br**. Indicadores: Infográficos. [S. l.], 2 ago. 2020. Disponível em: <<https://consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico/abrir>>. Acesso em: 2 ago. 2020.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Secretaria Nacional do Consumidor. **Consumidor.gov.br**. Pesquisa de Satisfação: Pesquisa realizada pela Senacon sobre a utilização da plataforma Consumidor.gov.br. [S. l.], 12 nov. 2019. Disponível em: <<https://consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>>. Acesso em: 5 ago. 2020

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. Relatório do Desenvolvimento Humano 2019: Além do rendimento, além das médias, além do presente: Desigualdades no desenvolvimento humano no século XXI. **Relatório do Desenvolvimento Humano**, New York, EUA, 9 jan. 2019.

PAROSKI, Mauro Vasni. Do direito fundamental de acesso à justiça. **Scientia Iuris**: revista do curso de mestrado em direito negocial, Londrina, v.10 , p. 225-242, dez. 2006. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/iuris/article/view/4132>>. Acesso em: 29 maio. 2020.

PINHEIRO, Patricia Peck. **Direito Digital**, 4ª ed. São Paulo, Saraiva, 2010.

PONTE, Lucille. The Michigan Cyber Court: a bold experiment in the development of the First Public Virtual Courthouse. **North Carolina Journal Of Law & Technology**, v. 4, n. 1, p. 51-92, 2002. Disponível em: <https://scholarship.law.unc.edu/ncjolt/vol4/iss1/5>. Acesso em 15 jul. 2020.

RABINOVICH-EINY, Orna; KATSH, Ethan. Lessons from Online Disputes Resolutions for Dispute Systems Design. In: Mohamed S. Abdel Wahab, Ethan Katsh y Daniel Rainey (eds.). Online Dispute Resolution: Theory and Practice. Amsterdam: **Eleven International Publishing**, 2013, 51-71. Disponível em: <https://www.mediate.com/pdf/rabinovitch_katsh.pdf>. Acesso em 27 jul. 2020.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei. **Acesso à justiça no direito processual brasileiro**. São

Paulo: Acadêmica, 1994, p.28-29.

ROSA, Camila da; SPALER Mayara Guibor. Experiências privadas de ODR no Brasil. **Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR**. Ano 3. Curitiba: Dezembro, 2018. Disponível em: <http://revistajuridica.esa.oabpr.org.br/wp-content/uploads/2018/12/revista_esa_8_10.pdf>. Acesso em: 05 agosto. 2020.

RULE, Colin. Bringing Dispute Resolution to the Internet: Online Dispute Resolution. **Asian Journal on Mediation**, Singapore Mediation Center, novembro 2017. Disponível em: <<http://www.colinrule.com/writing/singapore.pdf>>. Acesso em: 15 jul 2020.

RULE, Colin. Bringing Dispute Resolution to the Internet: Online Dispute Resolution. **Asian Journal on Mediation**, Singapore Mediation Center, novembro 2017. Disponível em: <<http://www.colinrule.com/writing/singapore.pdf>>. Acesso em: 15 jul 2020.

RULE, Colin. Is ODR ADR? A response to Carrie Menkel-Meadow. **International Journal on Online Dispute Resolution**, vol. 3, n. 1, p. 8-11, 2016.

SADEK, Maria T. Acesso à justiça: um direito e seus obstáculos. In: **Revista USP**, n. 101, São Paulo: maio. 2014. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/87814/90736>>. Acesso em: 18 mai. 2020.

SAMPAIO, Maria Lumena Balaben. A tutela administrativa do consumidor: Procon - do atendimento à solução de um conflito na relação de consumo. In *Tutela Administrativa do Consumidor: Atuação dos Procons, legislação, doutrina e jurisprudência*. São Paulo: Atlas, 2015

SANTOS, Ricardo Goretti. **Acesso à justiça e mediação**: ponderações sobre os obstáculos à efetivação de via alternativa de solução de conflitos. 2008. 285 f. Dissertação (Mestrado em Direitos e Garantias Fundamentais) - Programa de Pós-Graduação em Direitos e Garantias Fundamentais, Faculdade de Direito de Vitória, Vitória, 2008.

SENACON. **Consumidor.gov.br**. Disponível em: <<https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1597080179045>> Acesso em: 8 ago 2020

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA (Brasília). Secretaria do Tribunal. **Relatório de**

Gestão do Exercício de 2019. 7 ago. 2020. Disponível em:
<http://www.stj.jus.br/sites/portalp/SiteAssets/Transparencia/Relatorios-de-gestao/Relatorio_gestao_2019.pdf> Acesso em: ago. 2020.

VIÑALS, Immaculada Barral. Consumidores, online dispute resolution y reclamaciones de pequeña cuantía. **Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, v. 1, n. 10, p.399, jul. 2014. Disponível em: . Acesso em: 16 jul 2020.

WATANABE, Kazuo; GRINOVER, Ada Pellegrini, DINAMARCO, Cândido Rangel. **Acesso à justiça e sociedade moderna**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988, pp. 128-135.