

# **V ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

## **ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA I**

**CLAUDIA MARIA BARBOSA**

**JUVÊNIO BORGES SILVA**

**JOSÉ QUERINO TAVARES NETO**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte deste anal poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

**Diretoria - CONPEDI**

**Presidente** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

**Diretora Executiva** - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini - UNIVEM/FMU - São Paulo

**Vice-presidente Norte** - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

**Vice-presidente Centro-Oeste** - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

**Vice-presidente Sudeste** - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

**Vice-presidente Nordeste** - Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

**Representante Discente:** Prof. Dra. Sinara Lacerda Andrade - UNIMAR/FEPODI - São Paulo

**Conselho Fiscal:**

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - ESDHC - Minas Gerais

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM - Rio de Janeiro

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - Ceará

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR - São Paulo

**Secretarias**

**Relações Institucionais:**

Prof. Dra. Daniela Marques De Moraes - UNB - Distrito Federal

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM - São Paulo

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie - São Paulo

**Comunicação:**

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - Paraíba

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro - UNOESC - Santa Catarina

**Relações Internacionais para o Continente Americano:**

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

**Relações Internacionais para os demais Continentes:**

Prof. Dr. José Barroso Filho - ENAJUM

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - São Paulo

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - Paraná

**Eventos:**

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - Minas Gerais

Profa. Dra. Cinthia Obladen de Almendra Freitas - PUC - Paraná

Profa. Dra. Livia Gaigner Bosio Campello - UFMS - Mato Grosso do Sul

**Membro Nato** - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UMICAP - Pernambuco

A174

Acesso à justiça: política judiciária, gestão e administração da justiça I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Claudia Maria Barbosa; José Querino Tavares Neto; Juvêncio Borges Silva – Florianópolis: CONPEDI, 2022.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-505-8

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Inovação, Direito e Sustentabilidade

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Acesso à justiça. 3. Política judiciária. V Encontro Virtual do CONPEDI (1: 2022: Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



# V ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

## ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA I

---

### **Apresentação**

#### ACESSO À JUSTIÇA: POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA

O presente volume é decorrente dos artigos apresentados no Grupo de Trabalho (GT) Acesso à Justiça, Política Judiciária, Gestão e Administração da Justiça I, durante o V Encontro Virtual do CONPEDI (Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito), realizado nessa modalidade, no período de 14 a 18 de junho de 2022.

O Congresso teve como base a temática “INOVAÇÃO, DIREITO E SUSTENTABILIDADE”, fortemente influenciada pela pandemia da Covid19 que afeta o mundo desde o início de 2020.

Os trabalhos apresentados guardam relação com o tema básico do Grupo de Trabalho, o que demonstra a adequada seleção dos artigos, circunstância que favoreceu sobremaneira os debates no momento das discussões.

Decorrentes de pesquisas realizadas em diferentes instituições nacionais, foram apresentados neste Grupo de Trabalho 18 (dezoito) artigos vinculados à temática do acesso à justiça, política judiciária, gestão e administração da justiça

Os artigos apresentados gravitaram em torno de quatro eixos temáticos:

(I) POLÍTICA JUDICIÁRIA, GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DA JUSTIÇA NA IMPLEMENTAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS E VIRTUALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. Os artigos apresentados neste eixo destacaram, de forma significativa, a importância da tecnologia digital, da virtualização da prestação jurisdicional e seus desafios. Em torno deste tema foram apresentados os seguintes artigos: (1) “Acesso à justiça ‘de milhões’ (?): perspectivas e questões problemáticas envolvendo online dispute resolution para consumidores”; (2) “Administração da justiça na contemporaneidade: reflexões sobre o ‘juízo 100% digital’ e os ‘núcleos de justiça 4.0’ na perspectiva da cláusula geral de negociação processual”; (3) “Considerações sobre a virtualização da prestação jurisdicional como política pública judiciária e instrumento de acesso à justiça no Brasil”; (4)

“Os impactos do serviço judicial digital no exercício da liderança do juiz-gestor: uma análise qualitativa”; (5) “Programa justiça 4.0 do CNJ: a virada disruptiva do Poder Judiciário”; (6) “A gestão de crise pelo Poder Judiciário brasileiro: medidas e normativos adotados para garantia da continuidade das atividades durante a pandemia pela covid-19”.

(II) POLÍTICA JUDICIÁRIA, COOPERAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E DIÁLOGO INTERCULTURAL PARA A CONCREÇÃO DO EFETIVO ACESSO À JUSTIÇA. Os artigos apresentados neste eixo destacaram a importância do estabelecimento de cooperação interinstitucional com o objetivo de viabilizar o acesso à justiça, bem como a necessidade de se estabelecerem diálogos interculturais objetivando a percepção de novas perspectivas epistemológicas na compreensão dos conflitos, de forma a promover efetiva garantia de direitos e emancipação de grupos vulnerabilizados. Em torno deste tema foram apresentados os seguintes artigos: (7) “A consolidação do projeto de Defensoria Pública na Constituição de 1988: análise das ementas dos julgados do Supremo Tribunal Federal em ações de controle de constitucionalidade”; (8) “A cooperação interinstitucional para viabilização do acesso à justiça em áreas remotas: a colaboração entre o Poder Judiciário e a administração pública para acesso à justiça em áreas remotas”; (9) “A imparcialidade do juiz sob a perspectiva decolonial – diálogo intercultural em prol dos direitos dos jovens indígenas”; (10) “A inconstitucionalidade da decisão do Supremo Tribunal Federal que proibiu o uso da tese da legítima defesa da honra nos crimes de feminicídio”; (11) “Atenção às vítimas de crimes no Brasil: das Nações Unidas aos atos infralegais”; (12) “Atividade de inteligência e persecução penal: o uso da inteligência ministerial”; (13) “Efetividade do processo na sociedade da informação: o papel da informação para a garantia do acesso à justiça”; (14) “Implementação de políticas públicas: Poder Executivo ou Judiciário?” (15) “O INSS, a litigância repetitiva e o acesso material à justiça: uma visão a partir da teoria de John Rawls”; (16) “A função jurisdicional nas políticas públicas”.

(III) PROCESSOS DE DESJUDICIALIZAÇÃO E MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS. Um artigo se destaca com esse viés propondo a possibilidade de resolução administrativa de conflito nas relações de consumo como condição para posterior impetração de eventual ação judicial. (17) “A prévia tentativa de solução administrativa do conflito de consumo como condição de acesso ao Poder Judiciário”.

(IV) A LINGUAGEM E O ACESSO À JUSTIÇA. O artigo apresentado neste eixo temático versou sobre a importância da linguagem para o efetivo acesso à justiça e, nesta perspectiva, da necessidade de uma linguagem que seja acessível aos cidadãos, de sorte que possam acompanhar os processos judiciais e compreender de forma efetiva as decisões judiciais, bem como os processos de resolução de conflitos não judiciais. Em torno desta temática foi

apresentado o seguinte artigo: (18) “Simplificação da linguagem forense como instrumento de acesso à justiça”.

Os ricos debates realizados no GT demonstraram a importância dos temas apresentados por todos os pesquisadores e pesquisadoras desse grupo. Reunidos em ambiente virtual, pesquisadores das várias regiões do Brasil aprofundaram os estudos sobre o acesso à justiça, política judiciária, gestão e administração da Justiça em nosso país, apresentando o resultado de seu fecundo e profícuo trabalho. Portanto, estamos certos de que publicação destes artigos em muito contribui para a difusão das discussões que se realizaram no Grupo de Trabalho. Assim, é com satisfação que apresentamos a toda comunidade jurídica a presente obra, que certamente será um importante contributo para a pesquisa jurídica nacional.

Coordenadores:

Profa. Dra. Cláudia Maria Barbosa – PUC-PR

Prof. Dr. Juvêncio Borges Silva – UNAERP

Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG

**ACESSO À JUSTIÇA “DE MILHÕES” (?): PERSPECTIVAS E QUESTÕES  
PROBLEMÁTICAS ENVOLVENDO ONLINE DISPUTE RESOLUTION PARA  
CONSUMIDORES**

**ACCESS TO JUSTICE “IN MILLIONS” (?): PERSPECTIVES AND  
PROBLEMATIC ISSUES INVOLVING ONLINE DISPUTE RESOLUTION FOR  
CONSUMERS**

**Igor Souza Marques <sup>1</sup>**

**Resumo**

O presente artigo investiga as plataformas de disputas online enquanto mecanismos capazes de ampliar o acesso à justiça em matéria consumerista. Para tanto analisa aspectos promissores e questões problemáticas envolvendo as plataformas de ODR. Utiliza o método de abordagem dialético; o método de procedimento monográfico e o método de interpretação sociológico. Conclui que as plataformas de ODR são mecanismos importantes que podem ser utilizados como alternativa à jurisdição clássica, porém sem pretensão de exclusividade. Conclui também que os riscos associados à utilização de ODR sugerem uma reflexão acerca do papel desempenhado pelos órgãos administrativos de proteção do consumidor.

**Palavras-chave:** Odr, Online dispute resolution, Mecanismos de resolução de disputa, Processo, Acesso à justiça

**Abstract/Resumen/Résumé**

This article investigates online dispute platforms as mechanism capable of expanding access to justice in consumer matters. It analyzes promising aspects and problematic issues involving ODR platforms. It uses the dialectical approach method; the monographic procedure method and the sociological interpretation method. It concludes that ODR platforms are importante mechanisms that can be used as an alternative to classic adjudication, but without claiming exclusivity. It also concludes that the risks associated by the use of ODR suggest a reflection about the role played by administrative entities for consumer protection.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Odr, Online dispute resolution, Mecanismos de resolução de disputa, Processo, Acesso à justiça

---

<sup>1</sup> Mestrando em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) e Defensor Público do Estado do Maranhão. E-mail: igorsmarques@gmail.com.

## 1 INTRODUÇÃO

A pesquisa “Justiça em Números 2021”,<sup>1</sup> realizada pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), apresentou dados alarmantes a respeito do nível de sobrecarga da máquina judiciária brasileira. De acordo com a referida pesquisa, o Poder Judiciário finalizou o ano de 2020 com cerca de 75,4 milhões de processos aguardando alguma solução definitiva, dos quais 17,2%, estavam suspensos, sobrestados ou em arquivo provisório. Assim, ainda que sejam desconsiderados os processos justificadamente paralisados, tem-se que, ao final do ano de 2020, existiam 62,4 milhões ações judiciais em curso.

É bem verdade que, analisando os dados coletados nas pesquisas realizadas nos anos anteriores, constata-se uma leve tendência de redução do acervo de processos. A título de ilustração, a própria pesquisa destaca que em 2018 foi a primeira vez em que se verificou uma pequena queda de quase um milhão de processos judiciais. No ano de 2019 a redução foi um pouco mais expressiva, com a diminuição de aproximadamente um milhão e meio de processos. Já em 2020 foi verificada a maior redução do acervo, com a diminuição de cerca de dois milhões de procedimentos.

Em que pese a referida tendência de redução do acervo, os dados levantados pelo CNJ confirmam que o processo tradicional tem se mostrado insuficiente para lidar com a litigiosidade característica da sociedade de massas contemporânea. Em contraste, a plataforma de *Online Dispute Resolution* (ODR) da empresa eBay, por exemplo, consegue lidar sozinha com cerca de 60 milhões de disputas online por ano envolvendo compradores e vendedores.<sup>2</sup>

Assim, o presente trabalho se propõe a explorar o seguinte problema central: seriam as plataformas de disputas online os mecanismos de resolução de conflitos ideais para proporcionar acesso à justiça “de milhões” em matéria consumerista?

Trabalha-se com a hipótese de que as plataformas de disputa online são ferramentas interessantes para os consumidores na medida em que promovem a superação de barreiras tradicionais ao acesso à justiça, como a questão do tempo e dos recursos financeiros, porém implica também certos riscos que não podem ser ignorados.

O método de abordagem utilizado será o dialético, assim considerado como sendo a habilidade de saber argumentar com consistência. O método de procedimento será o monográfico, pois pretende-se analisar as ODR enquanto fenômeno concreto a fim de obter-se

---

<sup>1</sup> Pesquisa disponível em <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em 15 abr. 2022, às 14h50min.

<sup>2</sup> Cf. VAN LOO, Rory. The Corporation as Courthouse. **Yale Journal on Regulation**, v. 33, p. 547-602, 2016, p. 548-549.

generalizações. Por fim, o método de interpretação adotado será o sociológico por possibilitar uma análise que não desconsidera os vínculos históricos e cultural.

Com o objetivo de proporcionar uma análise panorâmica do tema, o trabalho foi organizado em três seções. A primeira delas se propõe a estudar a relação entre a cultura e os mecanismos de disputa, dando ênfase aos impactos provocados pelo advento das modernas tecnologias de informação e comunicação. A segunda seção discute o conceito, origem e características das ODR. A última seção apresenta algumas questões promissoras e outros pontos problemáticos envolvendo a utilização de plataformas de disputa online.

## 2 CULTURA E MECANISMOS DE DISPUTA

Tornou-se lugar-comum na literatura jurídica contemporânea admitir-se a existência de uma forte influência exercida pela cultura sobre a arquitetura do sistema jurídico-normativo de uma determinada sociedade. Vale dizer, reconhece-se hoje que o direito não é uma ilha isolada e que os demais valores e saberes produzidos exercem um importante papel no sentido de delinear de que modo o direito e a justiça serão realizados.

A expressão “cultura”, por vezes apresentada como sinônima de tradição jurídica,<sup>3</sup> geralmente é lançada nestes escritos sem maiores aprofundamentos já que a grande estrela do espetáculo narrado nestes estudos é o aspecto jurídico da discussão, de tal modo que a investigação em torno da questão cultural geralmente desempenha um papel coadjuvante.

Em suma, o Direito é apresentado como sendo produto da cultura, estando, portanto, relacionado e condicionado ao contexto cultural e social do qual emana. Verticalizando o estudo da matéria, e partindo da construção teórica elaborada por Hannah Arendt,<sup>4</sup> Calmon de Passos (2000, p. 22) entende que o Direito se situa precisamente no universo do *discurso* e da *ação*, pois o jurídico é “*sentido e significação* que os homens

---

<sup>3</sup> Barbosa Moreira, *v.g.*, refere que o processo civil brasileiro e o norte-americano se inserem em *culturas jurídicas* distintas, utilizando tal expressão como sinônima de *tradição jurídica*. (MOREIRA, José Carlos Barbosa. **Temas de direito processual**: oitava série. São Paulo: Saraiva, 2004, p. 52). Quanto ao emprego do termo “tradição jurídica” em lugar de “sistema jurídico”, segundo John Henry Merryman e Rogelio Pérez-Perdomo, sistema jurídico é “um conjunto de instituições legais, processos e normas vigentes”, ao passo que tradição jurídica compreende “atitudes historicamente condicionadas e profundamente enraizadas a respeito da natureza do direito e do seu papel na sociedade e na organização política, sobre a forma adequada da organização e operação do sistema legal e, finalmente, sobre como o direito deve ser produzido, aplicado, estudado, aperfeiçoado e ensinado” (MERRYMAN, John Henry; PÉREZ-PERDOMO, Rogelio. **A tradição da civil law**: uma introdução aos sistemas jurídicos da Europa e da América Latina. Tradução de Cássio Grande. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2009, p. 21-23).

<sup>4</sup> Hannah Arendt subdivide as atividades humanas em *labor*, que corresponde ao “processo biológico do corpo humano, cujos crescimento espontâneo, metabolismo e eventual declínio têm a ver com as necessidades vitais produzidas e introduzidas pelo labor no processo da vida”; *trabalho*, que se refere ao “artificialismo da existência humana”, e *ação*, exercida sem mediação das coisas ou da matéria e que diz respeito à “condição humana da pluralidade” (ARENDR, Hannah. **A condição humana**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007, p. 15).



emprestam a determinados atos seus, para ter atendida certa imprescindível e específica necessidade da convivência social”.

Calmon de Passos (2000, p. 25) refere que “o Direito não nos é dado, como são dadas as realidades do mundo físico [...], sim elaborado pelo homem, mas incapaz de reificação – tornar-se produto –, só existindo enquanto produzido”. Assim, ele conclui que “o Direito nunca é algo dado, pronto, preestabelecido ou pré-produzido, cuja fruição é possível mediante simples utilização do já feito ou já acabado”, senão que é produzido em cada ato de sua produção, subsiste com sua aplicação e somente é enquanto está sendo produzido ou aplicado.

A ideia apresentada por Calmon de Passos, especificamente ao enfatizar que o Direito não é algo preestabelecido e que somente o é enquanto está sendo aplicado, evidencia o seu caráter dinâmico, sempre em estado de construção, desconstrução e transformação, adaptando-se às novas realidades, aos novos contextos culturais, aos novos valores, a novos paradigmas, ou seja, às mudanças culturais.

Assim como o Direito, o processo também representa uma expressão cultural, uma vez que a forma de resolução de disputas em uma determinada sociedade refletirá a própria cultura local, a significar, então, que o processo não pode ser representado por um quadro estático, e sim como uma obra em constante movimento (OSNA, 2017, p. 43). Existe forte tendência de que os mecanismos de solução de conflitos sofram impactos e possíveis transformações decorrentes de mudanças do caldo cultural.

Noção semelhante é extraída de Mirjan Damaška (2004, p. 16), que, em estudo sobre o contexto histórico dos ideais hierárquico e coordenado, deixa evidente a relação entre as estruturas sociais e a formatação dos mecanismos de solução de disputas. O autor demonstra, dentre outros aspectos, uma nítida ligação entre os modelos de organização dos sistemas processuais e as formas de organização estatal de uma determinada sociedade.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> De acordo com o autor, o modelo hierarquizado, comumente associado à tradição jurídica do *civil law*, é composto por um corpo burocrático de profissionais que ingressam em carreira estruturada e organizada, no qual os profissionais menos graduados têm o poder para decidirem o problema em primeira instância (*initial decisionmakers*), mas as suas decisões ficam submetidas à apreciação superior. Já o modelo coordenado, associado aos sistemas do *common law*, diferencia-se por utilizar julgadores leigos (*lay officialdom*) que são convocados a desempenharem funções de autoridade por tempo limitado, estando livres para decidirem sem qualquer sujeição a controle superior. O primeiro modelo resulta em concentração da autoridade nos órgãos superiores enquanto o segundo proporciona ampla dispersão de poder. Assim, existe maior naturalidade para os estadunidenses, *v.g.*, optarem por um modelo de *júris civis*, tendo em vista serem ligados a uma forte tradição refratária ao controle estatal, enquanto a grande maioria dos países latino-americanos submetem os casos em geral ao julgamento de magistrados de carreira profissionalizadas, modelo que assegura grande concentração de poder (DAMAŠKA, Mirjan R. **The faces of justice and state authority: a comparative approach to the legal process.** New Haven e London: Yale University, 1986, p. 16).

Por outro lado, conforme demonstrado por Oscar Chase (2004, p. 37), os mecanismos de resolução de disputas não se limitam a refletir as características da cultura da sociedade em que estão imersos, como também atuam no sentido da manutenção, provocação ou alteração da vida social. A relação entre a cultura e os mecanismos de solução de conflitos possui natureza reflexiva, vale dizer, a cultura local influencia na elaboração do tipo de processo que será adotado em uma sociedade, mas os procedimentos de resolução de conflitos também contribuem para a perpetuação de certas estruturas sociais e possíveis rupturas.<sup>6</sup>

A ideia acima apresentada é sintetizada por Marco Félix Jobim (2013, p. 235), o qual refere:

sendo o Direito um subsistema do sistema que vem a ser a 'cultura', conclui-se que, modificado o sistema, os seus subsistemas sofrerão igualmente consequências, modificando-os também, e vice-versa, ou seja, modificando o subsistema (Direito), a cultura (sistema) também poderá ser atingida e modificada, o que pode ser feito, inclusive, pela via de um processo judicial.

Como se pode observar, a posição de Marco Félix Jobim incorpora a ideia ora apresentada, inclusive arrematando que a cultura também pode ter transformada ou conservada a partir de um processo judicial. Todavia, especialmente à vista das conclusões da pesquisa desenvolvida por Oscar Chase, seria possível complementar o pensamento e, assim, concluir a presente seção sintetizando que mudanças procedimentais dos mecanismos de disputa socialmente aceitos – não apenas processos judiciais – são capazes de contribuir para a modificação ou ruptura de estruturas sociais.

## 2.1 O paradigma digital

O desenvolvimento das novas tecnologias de comunicação e informação, associado à expansão da internet, mudou profundamente o mundo, que vive atualmente uma transformação com repercussão na forma como os seres humanos se relacionam.

---

<sup>6</sup> Para fundamentar a sua conclusão, Oscar Chase revela como características típicas do modelo de justiça estrangeira, que havia sido imposto à sociedade Zande durante o período de dominação britânica, continuaram presente mesmo após o fim do domínio dos ingleses. Ele demonstra também como mudanças procedimentais aparentemente irrelevante contribuíram para a transformação de parte das estruturas daquela sociedade, resultando, por exemplo, na perda de autoridade dos reis sobre os conflitos jurídicos e na quebra de hierarquias nos rituais em relação às mulheres, que antes eram proibidas de fazerem uso das profecias *benge* e depois foram autorizadas a associarem-se, serem líderes e apadrinhar membros. A influência cultural no processo ficou demonstrada porque, mesmo tendo sido proibida ao longo do domínio estrangeiro, a consulta oracular sobreviveu como uma espécie de sistema clandestino e ressurgiu quando cessou o domínio britânicos. Por outro lado, o impacto dos mecanismos de solução de disputa como instrumento de transformação social também ficou provado diante das mudanças que aquela sociedade sofreu em razão da influência da imposição do modelo de justiça britânica, cujas características permaneceram após a saída dos ingleses (CHASE, Oscar. **Direito, cultura e ritual**: sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada. Tradução: Gustavo Osna. São Paulo: Marcial Pons, 2014, p. 37-54).

Trata-se de uma mudança de paradigma em curso, marcada por uma enorme velocidade e com impactos em países, empresas, indústria e na sociedade. A revolução tecnológica pela qual o mundo tem atravessado, vem rabiscando um “admirável mundo novo”, multifacetado, profundamente interconectado, em que novas tecnologias geram outras ainda mais sofisticadas, transformando tudo aquilo que fazemos, como fazemos, mas, sobretudo, quem somos (SCHWAB, 2016, p. 15).

Lévy (1999, p. 28) refere que as transformações sociais provocadas por esta revolução digital têm sido marcadas por impressionante uma velocidade e grau de generalização, provocando o que ele chama de “estado de desapossamento”, no qual até mesmo os mais atualizados acabam sendo ultrapassados.

Dispositivos eletrônicos ultramodernos, plataformas digitais e aplicativos passam a fazer parte da vida das pessoas de forma tão intensa que não há sequer como se pensar em viver sem o emprego destas novas tecnologias nas mais diferentes atividades profissionais, seja no ensino a distância, ao realizar compras, no entretenimento, para efetuar movimentações bancárias e até mesmo para organizar atividades diárias. O que se percebe é que a revolução tecnológica em curso vai além de sistemas e máquinas inteligentes conectadas, sendo marcada, em especial, pela impressionante interação entre os domínios físicos, digitais e biológicos, ou seja, uma verdadeira simbiose de mundos (SCHWAB, 2016, p. 19).

Outro ponto intrigante envolvendo a revolução digital em curso consiste na crescente penetração dessas novas tecnologias no espaço físico da sociedade, sobretudo com o surgimento do que se costumou chamar de *internet das coisas*, que resulta na onipresença de um ambiente digitalizado e inteligente, que pensa junto e à frente das pessoas. A partir daí pode-se inferir que as telecomunicações digitalizadas representam muito mais do que a simples troca de comunicação. Percebe-se um crescente entrelaçamento entre os mundos real e virtual que configura uma infraestrutura apta a ser utilizada para diversas finalidades (HOFFMANN-RIEM, 2021, p. 25).

Este paradigma tecnológico emergente tem afetado fortemente o direito, trazendo para a academia debates antes inimagináveis, a exemplo da discussão acerca do emprego de inteligência artificial para auxiliar juízes ou mesmo para substituí-los (“juízes robôs”).

O desenvolvimento da internet fez com que a web se tornasse um grande mercado de consumo para compra de bens e serviços, de sorte que as relações jurídicas travadas por intermédio da internet transformaram por completo as discussões e questões que tradicionalmente eram debatidas na seara consumerista (MIRAGEM, 2019, p. 17).

A título de ilustração, o avanço da tecnologia tem proporcionado o surgimento de novas estruturas negociais antes inexistentes, a exemplo de aplicativos como o *Uber*, *AirBnb*, *Ifood*, *Spotify*, dentre outros, cada qual com sua especificidade e disruptiva em certo aspecto. A praticidade e comodidade com que as pessoas realizam transações bancárias utilizando seus *smartphones* é algo que provavelmente causaria grande espanto a alguém que fosse teletransportado do passado para os dias de hoje.

Com o avanço da internet e de tais tecnologias de comunicação e informação, tornou-se algo relativamente comum, por exemplo, que um consumidor brasileiro adquira produtos de um fornecedor localizado na Índia utilizando uma plataforma de compras chinesa via sistema de pagamento de empresa norte-americana. O sucesso de uma operação realizada no *e-commerce* pressupõe que o consumidor tenha a segurança de que disporá de um mecanismo eficaz para resolver eventuais discussões acerca de defeitos ou vícios de quantidade ou qualidade do produto, uma vez que o quadro de insegurança geraria paralisia e impediria as transações.

É justamente nessa medida que as inovações tecnológicas repercutem sobre os próprios mecanismos de resolução dos novos conflitos de consumo. A necessidade de conferir segurança às transações sociais é algo comum a todo sistema de pacificação social, inclusive ao processo tradicional. E, por outro lado, o sentimento de comodidade gerado com a facilidade de pagamentos eletrônicos e entregas de produtos em domicílio se estende também para a expectativa que se tem acerca da resolução de eventuais conflitos surgidos no comércio eletrônico.<sup>7</sup>

Assim, é fundamental que o mecanismo posto à disposição de compradores e vendedores para resguardar tais transações seja igualmente cômodo, célere, simples e que utilize a mesma linguagem empregada para a realização das transações eletrônicas. Este é o panorama do qual emergem os mecanismos de disputa online (ODR), conceito este que será mais elaborado na seção seguinte.

---

<sup>7</sup> De acordo com Bruno Miragem, “no âmbito das relações de consumo, o despertar para novos métodos de solução de litígios a partir da aplicação das novas tecnologias resulta de duas constatações: a) a primeira, mais geral, quanto às dificuldades associadas ao longo tempo de tramitação e aos custos de demandas judiciais, ou de reclamações junto aos órgãos administrativos, comprometendo a própria efetividade da resposta dada ao consumidor no caso de violação de seus direitos; e b) o descompasso entre novas formas de contratação eletrônica à distância pela internet, inclusive entre consumidores e fornecedores sob diferentes jurisdições, e o exercício das pretensões do consumidor pelos meios tradicionais do Poder Judiciário ou dos órgãos administrativos, que acrescentam às razões do item anterior, muitas vezes, o desinteresse ou impossibilidade prática de cumprimento das decisões porventura prolatadas” (MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. *Revista de Direito do Consumidor*, v. 125, set/out, 2019, p. 33).

### 3 ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)

O processo judicial, cujas bases encontram-se nitidamente vinculadas aos valores do próprio Estado Liberal,<sup>8</sup> sempre enfrentou um dilema deveras problemático. De um lado, costumava-se afirmar que o processo seria o meio de solução mais justo e democrático por proporcionar o julgamento por um terceiro imparcial e equidistante em um processo no qual se assegura a igualdade de partes. Tais predicados serviam como base para a concentração das disputas no processo como consequência da própria centralidade estatal e do seu papel de garantidor da segurança para repelir a vingança privada.

Contudo, o tecnicismo exacerbado, a complexidade dos procedimentos, além dos gastos financeiros elevados, associados à própria incapacidade do processo de dar conta da imensidão de litígios surgidos com o advento da chamada “sociedade de massas”, acabaram servindo como ambiente propício para que, na década de 1970, surgisse nos Estados Unidos um intenso debate acerca do emprego de novas técnicas extrajudiciais simplificadas, eficazes e céleres de solução de litígios.

O movimento em prol dos meios alternativos de solução do conflito (*Alternative Dispute Resolution*) pode ser caracterizado como sendo uma virada de perspectiva, pois se antes o processo estatal era visto como o mais legítimo mecanismo de pacificação das controvérsias, a partir desse movimento propõe-se um modelo de privatização da justiça em relação a determinadas categorias de demandantes e certos tipos de queixas, que seriam submetidas a órgãos e entidades de natureza particular.

É interessante notar que, nos Estados Unidos, diferentes modelos de solução foram desenvolvidos naquele momento a partir de uma espécie de experimentalismo,<sup>9</sup> mas a

---

<sup>8</sup> Cf. OSNA, Gustavo. **Processo civil, cultura e proporcionalidade**: análise crítica da teoria processual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017, p. 15-24.

<sup>9</sup> Eugênio Facchini Neto faz alusão a diferentes técnicas alternativas de reclusão de conflitos que surgiram nos Estados Unidos. Segundo ele, na *court-annexed arbitration* “as partes devem se submeter a um árbitro ou a um colégio arbitral composto geralmente por advogados ou juízes aposentados”, porém, ao contrário da arbitragem tradicional, “a solução indicada por esses árbitros não é vinculante para as partes que podem se dirigir ao juízo onde tramitava a demanda, pedindo a instauração do chamado ‘*trial de novo*’. A técnica denominada “*Michigan Mediation*”, por sua vez, consiste em uma variante que prevê uma penalização da parte que recuse a proposta de solução apresentada pelo mediador quando tal solução se mostrar posteriormente razoável pelo julgador. Na *court-annexed mediation* o mediador explica o procedimento a ser adotado, explica o seu papel, ouve as partes conjuntamente ou separadamente conforme o caso e, caso obtenha um acordo, reduz os termos da transação por escrito ou suspende o procedimento para que os advogados das partes redijam os termos do acordo. A *summary jury trial* desenvolve-se perante um juiz ou júri simulado, composto por pessoas indicadas pelo juiz, chegando-se a um parecer opinativo (*advisory judgement*) com o propósito de conduzir as partes a um acordo depois que elas considerem os possíveis resultados do processo (*judicial reality check*). O *minitrial* também é um processo simulado, porém o júri é composto por altos dirigentes das partes envolvidas e busca permitir que tais executivos obtenham informações mais reais acerca da viabilidade de suas pretensões. Na *early neutral evaluation*, imediatamente após a defesa escrita, as partes apresentam suas versões do caso de forma sumária a um avaliador neutro, o qual elabora um parecer sobre o provável resultado da causa. O parecer não é vinculante para as partes e o propósito é proporcionar às partes o acesso a uma opinião isenta a fim de viabilizar o acordo. A *settlement*

doutrina costuma simplificar e referir apenas a três mecanismos de solução alternativa do conflito, quais sejam: a conciliação, a mediação e a arbitragem.

A conciliação e a mediação consistem em ferramentas de autocomposição porque as próprias partes resolvem o conflito auxiliadas por um terceiro, com participação mais ou menos ativa nas negociações. A arbitragem, por outro lado, consiste em mecanismos de heterocomposição, pois a disputa é encaminhada para um terceiro escolhido pelas próprias partes a fim de que ele decida a questão. Tais mecanismos de solução consensual têm sido objeto de intensa discussão e de estudos intrigantes nas últimas décadas, com impactos em maior ou menor grau nos países.

Ocorre que essas ferramentas consensuais de resolução do conflito não passaram imune à profunda mudança cultural experimentada nos últimos anos, em especial na área da tutela de direitos do consumidor. O avanço da internet e do aperfeiçoamento, barateamento e difusão das modernas tecnologias de comunicação e informação característicos da revolução digital simplificaram a vida dos seus usuários, seja na facilidade de busca a produtos ou fornecedores específicos, na possibilidade de comparação de preços, na praticidade dos pagamentos eletrônicos e na comodidade de receber os produtos em domicílio.

Por outro lado, com o despertar desse imenso mercado de consumo eletrônico originado a partir da revolução digital surge também uma necessidade específica: pensar-se em mecanismos para solução de eventuais conflitos surgidos a partir de tais transações que fossem igualmente simples, rápidos, práticos, baratos e que estivessem disponíveis a todos os usuários, inclusive como forma de transmitir segurança aos consumidores e encorajá-los a realizarem transações complexas, muitas vezes plurinacionais, com a certeza que de disporão de meios rápidos e acessíveis para resguardar seus interesses caso surja algum problema.

O processo estatal, reconhecidamente burocrático e lento, não se mostra como uma alternativa adequada para lidar com este fenômeno, razão pela qual o discurso de privatização da justiça e de utilização de técnicas de solução alternativa ganhou fôlego com o surgimento das disputas envolvendo o comércio eletrônico.

---

*conference* consiste na participação do juiz nas tratativas entre as partes e advogados na tentativa de fazer com que elas cheguem a um acordo. Por fim, a *appellate mediation* é mecanismo de mediação recursal que ocorre logo após a chegada da *notice to appeal*, mas antes da formação dos autos e apresentação dos memoriais pelas partes. A *compulsory arbitration* consiste em um colégio arbitral integrado por três advogados escolhidos por um comitê especial, de modo que as partes devem acorrer a esses colégios arbitrais em determinadas causas antes de poderem acessar a jurisdição estatal. (FACCHINI NETO, Eugênio. ADR (Alternative Dispute Resolution) – meios alternativos de resolução de conflitos: Solução ou problema? **Revista Brasileira de Direitos Fundamentais & Justiça**, [S. l.], v. 5, n. 17, p. 118–141, 2011).

Pablo Cortés (2011, p. 53-54) refere que as *Online Dispute Resolution* (ODR) surgiram a partir da sinergia entre as *Alternative Dispute Resolution* (ADR) e as tecnologias de comunicação e informação.

Susskind (2019, p. 61-63) encampa a ideia ao aduzir que o termo ODR pode ser utilizado em dois sentidos distintos. Em concepção ampla diz respeito a qualquer processo de resolução de uma disputa realizado através da internet, o que incluiria até mesmo as disputas de Cortes Online.<sup>10</sup> Em sentido estrito, porém, ODR se equipara à ideia de ADR eletrônica (e-ADR), sendo uma alternativa à justiça tradicional.

Dentre as principais características das ODR seria possível afirmar que se trata de mecanismo de resolução de disputa que ocorre no espaço virtual, ou seja, as comunicações são trocadas entre as partes através da internet. Outro traço importante diz respeito à forma como os diálogos são travados: enquanto nas técnicas de ADR tradicionais as comunicações são instantâneas, na negociação online os diálogos são assíncronos justamente para permitir que a parte destinatária da mensagem possa acessá-la no momento que lhe parecer mais cômodo e oportuno, sem afetar o seu tempo de trabalho, estudo ou convívio familiar.

É importante assinalar, ademais, que ODR compreende sistemas de resolução de conflitos que funcionam com base em sanções associadas à reputação das empresas, inclusive com a divulgação de rankings dos melhores fornecedores como forma de atrair a lealdade do próprio consumidor.

Como se pode notar, o surgimento dos mecanismos de ODR compreendia a aplicação das técnicas de ADR agasalhada com roupagem nova e digital. Tratava-se, pois, de aproveitar técnicas de ADR associadas aos recursos típicos da já comentada revolução digital. O emprego de tais ferramentas possibilitaram transpor, para a internet e para dispositivos de telefonia móvel, conflitos que antes exigiam encontros presenciais entre as partes e agentes neutros.

---

<sup>10</sup> A distinção entre ODR e Cortes Online evidencia a afinidade entre os mecanismos de ODR e ADR, porém não nos permite igualá-los. Isso porque, segundo Marcos José Porto Soares, as Cortes Online, a exemplo das cortes tradicionais, exercem “papel importante na celebração de acordos. Neste sentido, se assemelham com uma ODR. Uma ODR pode ter a sua função – buscar acordos – exercida por um corte estatal. Todavia, uma corte online não pode ter sua função — atividade jurisdicional – realizada por uma ODR”. De outro lado, o autor refere que “como em uma ODR não há prática de atividade jurisdicional não é ela ambiente propício para aplicação da norma jurídica e produção e valoração de provas. Não está no campo da epistemologia e busca da verdade dos fatos. A ODR volta-se para a praticidade e efetividade da solução de conflito através de acordos. E por não ser espaço para a prática de raciocínio jurídico, não há necessidade que as partes estejam representadas por advogados” (SOARES, Marcos José Porto. Uma teoria para a resolução online de disputas (Online Dispute Resolution – ODR). *Revista de Direito e as Novas Tecnologias*, v. 8, jul/set, 2020, p. 5).

Mas será que os mecanismos de ODR poderiam ser resumidos simplesmente ao emprego das velhas técnicas de ADR associadas com a utilização das modernas tecnologias de informação e comunicação?

Katsh e Rabinovich-Einy (2017, p. 37) observam que, em sua utilização mais simples, o emprego da tecnologia poderia ajudar, auxiliar e colaborar com o mediador na solução de disputas, permitindo que o terceiro interaja com as partes à distância.<sup>11</sup>

Todavia, um emprego mais sofisticado da tecnologia permitiria utilizá-la como uma “quarta parte”<sup>12</sup> do processo de resolução de disputas online para agregar informações que as partes e o mediador desconheciam, realizar cálculos complexos, listar opções para evidenciar as vantagens da solução consensual que não haviam sido identificadas pelas partes e modular a linguagem<sup>13</sup> utilizada nas comunicações escritas trocadas entre as partes para torná-las menos agressivas e mais favoráveis ao acordo (ARBIX; MAIA, 2019, p. 3).

Recentemente tem sido verificada uma transição significativa, uma vez que os aplicativos atuais não se limitam a reduzir distâncias e promover comodidade. Eles empregam softwares e algoritmos que exploram a inteligência das máquinas, o que poderia eliminar a necessidade de um mediador, fenômeno que eles denominam de mudança da intervenção humana para uma intervenção assistida por software (KATSH; RABINOVICH-EINY, 2017, p. 47).

Nesse caso a diferença é ainda mais impactante, pois plataformas de ODR auxiliadas por algoritmos inteligentes permitem a memorização das ocorrências dos eventos anteriores em um banco de dados, tornando os sistemas de tais plataformas ainda mais inteligentes, mormente porque tais softwares processam não só os dados colhidos nos

---

<sup>11</sup> “The ODR field employs a metaphor, the “Fourth Party,” to suggest that technology can be an aid to a human third party in a dispute resolution process. The metaphor originally emphasized the network’s novel communications tools that enable a human third party to interact with parties at a distance” (KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital justice: technology and the internet of disputes**. New York: Oxford University Press, 2017, p. 37).

<sup>12</sup> Paro, Marques e Duarte referem que “foi no conceito da tecnologia como “quarta parte” (já que o conciliador, mediador, árbitro ou assessor das partes, quando existentes, seriam a “terceira”) que se notou os maiores ganhos: no papel da tecnologia de gestão do procedimento e de estabelecimento da agenda, efetivamente guiando os litigantes a uma solução consensual, quando possível. A escolha dos meios de comunicação de forma estratégica, dessa feita, trouxe a possibilidade de se desenhar novos ambientes [...] que melhor se adaptem às circunstâncias do conflito e melhor auxiliem a dinâmica entre as partes com vistas principalmente a uma composição [...]” (PARO, Giacomo; MARQUES, Ricardo Dalmaso; DUARTE, Ricardo Quass. *On-line Dispute Resolution (ODR) e o interesse processual*. In: WOLKART, Erik Navarro (et al). **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters, 2020, p. 280).

<sup>13</sup> Estudo realizado por Jeanne M. Brett, Mara Olekalns, Ray Friedman, Nathan Goates, Cameron Anderson e Cara Cherry Lisco demonstrou que as palavras trocadas pelos disputantes em uma negociação online afetam a probabilidade de resolução da disputa. Emoções e comandos negativos, v.g., podem reduzir a probabilidade de que a disputa seja resolvida. (BRETT, Jeanne M.; OLEKALNS, Mara; FRIEDMAN, Ray (et al). *Sticks and stones: language, face and Online Dispute Resolution*. **The Academy of Management Journal**, v. 50, n. 1, p. 85-99, fevereiro, 2007).



conflitos anteriores da plataforma, mas também aqueles extraídos do Big Data (SOARES, 2020, p. 4).

Nesse sentido, os mecanismos de ODR se afastam da ideia de meras ADR auxiliadas por tecnologias de informação e comunicação, passando a assumir a feição nova, disruptiva e completamente inovadora na medida em que o próprio sistema seria capaz de processar e resolver as disputas (KATSH; RABINOVICH-EINY, 2017, p. 47).<sup>14</sup>

Assim, é possível concluir que, atualmente, as plataformas de ODR não se resumem ao emprego das velhas técnicas de ADR auxiliadas pela tecnologia.<sup>15</sup> Cuida-se de algo novo, que agrega uma nova característica aos mecanismos de disputa social, mantém diálogo ativo e permanente com o novo paradigma digital – do qual, aliás, é tributário – e cujo advento, provavelmente, modificará as bases no próprio processo tradicional, o que já vem ocorrendo em certa medida com o acolhimento das ideias surgidas a partir das plataformas de ODR e com a própria noção de Cortes Online.<sup>16</sup>

#### 4 ODR: PROMESSAS E ARMADILHAS

Demonstrou-se até aqui que o surgimento das plataformas de resolução de disputa online representa a consequência de um processo natural de penetração do caldo cultural pelo qual o mundo tem atravessado nas últimas décadas.<sup>17</sup> Há, todavia, quem entenda que a incorporação da tecnologia carrega promessas ambiciosas e seria capaz de transformar o mundo, redesenhar instituições, reconstruir relacionamentos e promover acesso à justiça sem precedentes (ARBIX, MAIA, 2019, p. 2).

A presente seção busca investigar as promessas trazidas com o advento das plataformas de ODR, mas sem deixar de conferir igual atenção às questões problemáticas que lhe são associadas.

---

<sup>14</sup> “The scope and capabilities of the technological Fourth Party (an ODR metaphor for technology used in dispute resolution) are currently in the midst of a highly significant transition: from applications that focus on communication and convenience to software that employs algorithms and exploits the intelligence of machines. This may, at times, remove the need for a mediator, customer service representative, or other dispute handler. This is what we refer to as the shift from human intervention to one assisted by software, and from a process that simply facilitates communication of information to one that processes it” (KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. Op. cit., p. 47).

<sup>15</sup> Conforme adverte Gustavo Osna, não se trata de um mero processo físico digitalizado porque as ODR buscam aproveitar o dinamismo e a mobilidade de contato e de conexão, oferecidos pela rede virtual, como uma peça proeminente na resolução de disputas (OSNA, Gustavo. Online Dispute Resolution e “Companhia como Tribunal” – breves considerações. In: SARLET, Ingo Wolfgang; RUARO, Regina Linden; LEAL, Augusto Antônio Fontanive (Org). **Direito, ambiente e tecnologia**: estudos em homenagem ao professor Carlos Alberto Molinaro. Porto Alegre: Editora Fundação Fênix, 2021. p. 654).

<sup>16</sup> Cf. SUSSKIND, Richard. **Online courts and the future of Justice**. Nova Iorque: Oxford University Press, 2019.

<sup>17</sup> Cf. OSNA, Gustavo. Acesso a la justicia, cultura y online dispute resolution. **Revista de la Facultad de Derecho**, n. 83, dez/maio, 2019, p. 21.

Nesse sentido, uma dentre as principais vantagens associadas aos mecanismos de resolução de disputas online certamente é a simplicidade e facilidade<sup>18</sup> com que consumidores podem reivindicar seus direitos. Sem a necessidade de contratar advogados, podem iniciar uma disputa em poucos minutos através de um aplicativo, de um chat online ou das redes sociais, evitando com isso os complexos procedimentos estatais. Como não precisam arcar com os honorários de advogados ou desembolsar as custas processuais, as disputas são realizadas gratuitamente (VAN LOO, 2016, p. 571).

O processo civil tradicional é mecanismo deveras complexo e a propositura de uma demanda judicial pressupõe a observância de diversos requisitos formais, razão pela qual, mesmo nas causas em que se admite o ingresso em juízo desacompanhado por advogado, é altamente desaconselhável que alguém o faça. Assim, a simplicidade para iniciar-se uma disputa em sede de ODR é algo realmente interessante em termos de superação das barreiras clássicas de acesso à justiça.<sup>19</sup>

Ao trazer uma linguagem simples, acessível e capaz de ser compreendida por usuários leigos, as plataformas de ODR rompem também com outra característica marcante do processo tradicional, que utiliza de linguagem rebuscada e expressões antigas, gerando uma certa elitização do acesso à justiça acompanhado de nítido distanciamento social. É interessante observar que, especificamente em relação ao processo civil brasileiro, o tecnicismo excessivo evidencia o seu caráter excludente<sup>20</sup> e contribui para que se possa até mesmo contestar o seu caráter democrático.

Como a parte não arcará com honorários de advogado e custas processuais, o mecanismo de disputa online se torna mais barato, o que favorece os fornecedores, que deixam de pagar honorários sucumbenciais; o poder público, que reduz os gastos para a manutenção dos tribunais tradicionais; e, por fim, os próprios consumidores, uma vez que todo o valor obtido com o acordo firmado se reverte em favor do interessado sem a necessidade de reparti-los com terceiros (VAN LOO, 2016, p. 573).

---

<sup>18</sup> “Consumers can initiate the customer service process in a few seconds by tweeting, or in a few minutes by calling or chatting online. They can similarly start a network trial by filling out a quick dispute form on the Web. Although public courts are becoming increasingly automated, initiating a case in the public legal system requires navigating a dizzying set of procedures and filling out complicated forms” (VAN LOO, RORY. Op. cit., p. 571-572).

<sup>19</sup> Cf. CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução: Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2015, p. 15 e ss.

<sup>20</sup> De acordo com Osna, “a complexidade dada ao processo, repleta de ritualismos, forma um quadro *excludente* e levanta uma parede intransponível entre o *leigo* e o *técnico*. O campo jurídico assume capital próprio, fazendo com que esse afastamento seja diariamente endossado: o jurista *apreende* o Direito dessa forma, e a *reforça* em sua atuação [...]. Como decorrência, o processo se converte em um desenho incompreensível para a maior parte da comunidade [...]. (p. OSNA, Gustavo. “Processo civil democrático”?: cantando ‘go Yankees’ no Fenway Park. **Revista Jurídica Luso-Brasileira**, ano 4, n. 6, p. 2019-2043, 2018).

A falta de assistência por advogado é um ponto de contestação. Pondera-se que as plataformas de ODR desconsideram a própria vulnerabilidade do consumidor, que não teria conhecimento, por exemplo, dos parâmetros legais e jurisprudenciais para aceitar uma proposta de acordo (SQUEFF; FREITAS, 2021, p. 353). Mas será mesmo que o simples fato de o reclamante não estar acompanhado por advogado implicaria desequilíbrio em prol de interesses corporativos e em desfavor dos direitos dos consumidores?

A questão já havia sido estudada há décadas atrás por Galanter, o qual demonstrou que a presença de advogados atuando em favor de litigantes eventuais, como é o caso da grande maioria dos consumidores que acessam serviços de plataforma de ODR, acaba ampliando as vantagens dos interesses das corporações.<sup>21</sup>

Assim, seria possível contornar a crítica à desassistência por advogado contrargumentando no sentido de que o fato de o reclamante estar acompanhado por um causídico não implica verdadeiro “reequilíbrio de forças” entre consumidores e fornecedores, ou seja, não neutraliza as vantagens estratégicas das corporações, havendo, em verdade, o ingresso de um novo personagem que também atua visando preservar os seus próprios interesses individuais, dentre os quais se destaca o interesse remuneratório.

A par da simplicidade e gratuidade, é importante considerar que o emprego das tecnologias de comunicação e informação torna desnecessário o deslocamento pessoal da parte a uma repartição específica, como ocorre, em regra, no processo tradicional.<sup>22</sup> Como o consumidor não precisa sair de casa ele não arcará com os custos relacionados ao transporte, o que reforça a questão da gratuidade. Ainda, como os modais de transporte disponíveis são preponderantemente movidos a combustíveis fósseis, o modelo em questão também apresenta vantagens associadas à preservação ambiental. É válido considerar, ademais, que nos

---

<sup>21</sup> Segundo Marc Galanter, advogados têm “interesses transversais na preservação da complexidade e da mística”, razão pela qual o contato do cliente com aquela área do direito se torna problemático. Ele adverte que “não se deve esperar que advogados sejam os proponentes de reformas que seriam ideais apenas do ponto de vista dos clientes”, mormente porque a própria incerteza quando à obtenção de reparação ou não acaba sendo algo estimulado por advogados especializados (GALANTER, Marc. **Por que "quem tem" sai na frente:** especulações sobre os limites da transformação no direito. Tradução de Ana Carolina Chasin. São Paulo: FGV Direito SP, 2018, p. 80).

<sup>22</sup> A premissa teórica adotada nesse trabalho apresentou os mecanismos de disputa como fenômeno cultural que não passam imune às ideias, valores e instituições reconhecidas em uma determinada sociedade. Assim, e conforme já abordado anteriormente neste trabalho, o processo civil tradicional também tem sofrido a influência do novo paradigma digital, inclusive com a incorporação de algumas soluções surgidas a partir das plataformas de ODR, a exemplo da utilização de recursos tecnológicos que permitem a participação em audiências por sistemas de videoconferência, cujo emprego foi amplamente difundido na pandemia do Covid-19 como técnica voltada à garantir a continuidade dos serviços judiciais com observância às recomendações das autoridades sanitárias de distanciamento social. Portanto, verifica-se que essa vantagem específica tem se tornado algo comum também aos processos jurisdicionais mas pode ser observada com maior intensidade nas disputas online.

mecanismos de disputa online o retorno inicial do fornecedor pode ocorrer em alguns minutos.<sup>23</sup>

Além disso, como consequência do intenso processo de automação e da redução dos custos das empresas para custear advogados e acompanhar processos judiciais, especula-se sobre a possibilidade teórica de redução global dos preços em favor dos consumidores, bem como que as empresas possam oferecer propostas de acordos mais generosas aos consumidores (VAN LOO, 2016, p. 572).

Costuma-se questionar a solução advinda das plataformas online pelo fato de se pautarem em simples estornos, ou seja, não há aqui espaço fértil para maiores discussões acerca da responsabilidade civil ou para pleitear-se indenização por danos morais. No entanto, o que se tem percebido é que os consumidores raramente reclamam dos estornos recebidos, que, aliás, não são contestados nem mesmo pelos fornecedores. Além disso, pesquisa realizada por solicitação do eBay constatou que consumidores voltaram a comprar no site mesmo após passarem por uma experiência inexitosa de ODR, o que revela que os sentimentos de segurança e neutralidade transmitidos pela plataforma são muito mais poderosos e efetivos do que o resultado da disputa em si (VAN LOO, 2016, p. 573).

Outro argumento que poderia ser utilizado para questionar-se a legitimidade das soluções advindas das plataformas de ODR seria o fato de não haver previsão de recurso, o que, em tese, comprometeria a própria ideia de devido processo legal. Van Loo (2016, p. 574) adverte, no entanto, que a parte poderá apresentar “apelos informais” ao encaminhar um e-mail para o gerente ou CEO da empresa, ao relatar a sua frustração em redes sociais ou ao emitir avaliação negativa em sites de ranqueamento de fornecedores.

De mais a mais, as plataformas de disputas online dispõem de mecanismos de *feedback* para aperfeiçoamento do sistema, o que não existe nos tribunais tradicionais. Litigantes não podem escolher juízes e tribunais como escolhem as empresas, o que reforça o aspecto democrático e de liberdade do modelo. Nas disputas privadas os consumidores podem influenciar o resultado da queixa através de mecanismos de saída, de voz e de lealdade, seja ao deixar de consumir o produto da empresa, seja ao se manifestar nas redes sociais acerca dos vícios ou defeitos do produto adquirido. Tais recursos não são disponibilizados ao consumidor na justiça tradicional (VAN LOO, 2016, p. 575).

Ao utilizar sanções baseadas em reputação, as plataformas online acabam funcionando a partir da ideia central da comunidade. A expulsão da comunidade pela

---

<sup>23</sup> No caso da plataforma consumidor.gov.br o prazo para retorno inicial do fornecedor é de até dez dias, porém verificou-se que os fornecedores têm respondido em prazo inferior.

inobservância de alguma política específica, por exemplo, representa a sanção capital. Assim, punições baseadas em reputação permitem relações mais colaborativas entre as partes, algo bastante improvável no processo adversarial (VAN LOO, 2016, p. 577).

Por outro lado, a falta de transparência quanto aos critérios empregados na resolução de uma disputa online representa um dos pontos mais complexos e perigosos relacionados à utilização das plataformas de ODR.

Os procedimentos e critérios utilizados nos processos privados de resolução de disputa online são mantidos em sigilo, podendo ser utilizados inúmeros fatores sem o conhecimento do consumidor. As empresas criam procedimentos desiguais para casos semelhantes em razão de critérios como a capacidade de consumo e patrimônio do consumidor. As companhias, então, discriminam pessoas com base na família ou no bairro em que foram criados, o que acaba acrescentando um novo vetor de desigualdade econômica. Percebe-se, assim, que enquanto o processo tradicional é projetado para assegurar a igualdade processual, os sistemas de resolução online são idealizados para discriminar. Deste modo, as plataformas de ODR acabam violando um princípio basilar do devido processo legal, qual seja, o princípio da isonomia. Há também risco sutil de incremento de discriminação racial,<sup>24</sup> especialmente em razão do emprego de algoritmos inteligentes para o processamento e resolução das disputas online (VAN LOO, 2016, p. 578-579).

Questão intrigante consiste no comportamento das plataformas de ODR em mercados concentrados. Tais sistemas funcionam a partir da ideia de sanções baseadas em reputação com a divulgação de rankings dos melhores fornecedores, o que serviria para atrair a lealdade do consumidor. A ideia é que usuários consultariam a lista dos fornecedores mais bem avaliados antes de adquirirem um bem ou serviço, de sorte que as empresas com menores avaliações seriam deixadas de lado. Mas e se não houver uma pluralidade de fornecedores que propicie um verdadeiro regime concorrencial?

Veja-se o caso da plataforma [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br).<sup>25</sup> Dado interessante extraído da referida plataforma consiste no percentual de reclamações por seguimento. Segundo a

---

<sup>24</sup> A respeito da utilização de algoritmos inteligentes como fator de incremento de discriminação, Gustavo Tepedino refere a caso ocorrido nos Estados Unidos envolvendo o risco representado pelo processamento descontrolado de dados por sistemas de inteligência artificial que negava de concessão de crédito para determinadas pessoas pelo simples fato de residirem em certos bairros ou em razão de seus prenomes serem estatisticamente mais comuns em certas comunidades, de onde se poderia concluir que até mesmo dados como endereço e prenome podem ser considerados sensíveis e serem utilizados para fins discriminatórios (TEPEDINO, Gustavo. Desafios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). **Revista Brasileira de Direito Civil – RBDCivil**, v. 6, n. 4, p. 11-15, out/dez, 2020).

<sup>25</sup> A plataforma [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) é outro tipo de experiência brasileira de ODR. Diferente do primeiro formato analisado, foi criada em 2014 pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), vinculada ao Ministério da Justiça, tratando-se de um serviço público e gratuito que se propõe a resolver disputas de consumo por meio da

pesquisa “Consumidor em Números 2019”,<sup>26</sup> as queixas envolvendo serviços de operadoras de telecomunicações liderava o ranking com 36,9% das reclamações, seguida pelas queixas envolvendo bancos, financeiras e administradoras de cartão com 24,3%. É intrigante constatar que o comércio eletrônico, ambiente natural das disputas online, ocupava apenas a terceira colocação deste ranking com 8,2% das disputas.

A pesquisa “Consumidor em Números 2020”<sup>27</sup> demonstrou que houve uma alteração de posições no topo do ranking de reclamações por seguimento. Bancos, financeiras e administradoras de cartão passaram a liderar o índice de reclamações com 26,8% das queixas, seguidas de perto pelas empresas de telecomunicações com 26,6%. A tendência foi confirmada no ano seguinte,<sup>28</sup> quando os serviços financeiros representavam 21,6% das queixas e disputas envolvendo o setor de telecomunicação totalizavam 17,4%.

Os números acima são particularmente significativos quando examinamos alguns dados sobre o mercado de crédito brasileiro, tido como extremamente concentrado. A título de ilustração, há registro de que 87,3% do mercado de crédito brasileiro no ano de 2019 ficou concentrado em apenas cinco bancos.<sup>29</sup> O setor de telecomunicações também é considerado extremamente concentrado, pois somente três companhias operam em cerca de 98% do mercado.<sup>30</sup>

Afinal, de que modo a concentração de mercados em poucas companhias afetam o funcionamento das plataformas de disputa online? Quando o consumidor inicia uma disputa online contra uma companhia do setor de telefonia e o problema não é resolvido, restaria ao consumidor registrar uma avaliação com o nível de satisfação do atendimento. Mas qual impacto terá uma avaliação negativa se a companhia já possui uma enorme participação no mercado nacional e possui milhões de consumidores?

O que se tem observado é que, embora as empresas do setor bancário e de telefonia respondam as demandas dos consumidores tempestivamente, continuam sendo as

---

interação direta entre o consumidor e a empresa reclamada. Para tanto é necessário que a empresa esteja previamente cadastrada na plataforma, sendo digno de registro que, em regra, a adesão dos prestadores de serviço possui natureza facultativa

<sup>26</sup> Disponível em <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/2020/Consumidor-em-nmeros---2019.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2022, às 09h30min.

<sup>27</sup> Disponível em [https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/Boletim\\_Consumidor.gov-2020\\_v1.pdf](https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/Boletim_Consumidor.gov-2020_v1.pdf). Acesso em 11 abr. 2022, às 09h41min.

<sup>28</sup> Disponível em <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/consumidor-em-numeros-2021-3-3-milhoes-de-reclamacoes-foram-registradas-em-todo-o-pais/consumidor-em-numeros-2021.pdf>. Acesso em 20 abr. 2022, às 09h31min.

<sup>29</sup> Disponível em <https://www.istoedinheiro.com.br/cerca-de-837-do-mercado-de-credito-ficou-concentrado-em-cinco-bancos-no-ano-passado/>. Acesso em 11 abr. 2022, às 09h51min.

<sup>30</sup> Disponível em <https://monitormercantil.com.br/mercado-de-celular-ficara-mais-concentrado-3-operadoras-deterao-98/>. Acesso em 11 abr. 2022, às 09h55min.

mais demandadas na plataforma, o que pode sinalizar que as respostas apresentadas não são satisfativas e que os serviços disponibilizados por aqueles fornecedores continuam sendo problemáticos. Em outras palavras, há indicativos de que a falta de um verdadeiro regime concorrencial nos setores bancário e de telefonia, evidenciado pela pouca quantidade de fornecedores, contribui para que essas empresas não invistam na melhoria dos serviços prestados e que utilizem a adesão à plataforma [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) em razão da obrigatoriedade imposta para esses setores ou como forma de publicidade positiva.

Tal análise confirma que os mecanismos de solução de disputas online têm pouca efetividade em mercados concentrados, ou seja, em que há pouca concorrência entre fornecedores (VAN LOO, 2016, p. 582).

Mais uma questão perturbadora refere-se à falha do mercado informacional. A lógica fulcrada nas sanções baseadas em reputação pressupõe a veracidade das avaliações lançadas nas plataformas de ODR e nos sites especializados em avaliação de produtos e serviços, ou seja, que a avaliação positiva atribuída a determinado fornecedor tenha sido conferida por um consumidor satisfeito. No entanto, em tempos de disseminação de informações falsas, é possível imaginar que tais informações tenham sido lançadas por funcionários da própria empresa visando melhorar a avaliação (VAN LOO, 2016, p. 583). Tal prática poderia configurar até mesmo propaganda enganosa. É possível, ainda, que as avaliações negativas sejam cadastradas por empregados de uma companhia concorrente no sentido de prejudicá-la, em clara concorrência desleal. São situações específicas que talvez escapem à regra, mas que se apresentam como verdadeiras armadilhas dos mecanismos de disputa online.

Por fim, como última situação problemática, destaca-se que o sistema de recompensas baseado em avaliações positivas utilizado pelos mecanismos de resolução de disputa online pressupõe uma participação ativa dos consumidores. Para que tal sistemática opere da melhor forma possível é importante que os usuários participem ativamente na avaliação do serviço dos fornecedores e, por outro lado, que consulte as informações e avaliações deixadas pelos outros consumidores antes de decidir por adquirir um determinado produto (VAN LOO, 2016, p. 583).

Especificamente em relação ao [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), será que os consumidores brasileiros efetivamente conhecem a plataforma? Será que tais consumidores consultam as avaliações dos fornecedores antes de optar por um fornecedor ou outro? Quanto a setores de mercado concentrados, como é o caso do setor de telefonia, será que a existência da referida

plataforma é suficiente para persuadir as companhias envolvidas a melhorarem os serviços prestados e resolverem as disputas porventura iniciadas?

As respostas a essas questões certamente demandaria um estudo específico incompatível com a proposta deste trabalho, mas são temas intrigantes e que merecem a devida análise a fim de que se possa discutir o emprego das plataformas de disputa online de forma realista e sem misticismo.

## **5 CONCLUSÃO**

O trabalho demonstrou que o surgimento das plataformas de ODR está relacionado à influência exercida pelo avanço da internet e pelas modernas tecnologias de comunicação e informação, bem assim que o surgimento de tais plataformas está associado à necessidade de elaboração de mecanismos voltados a solucionar conflitos surgidos a partir do comércio eletrônico.

A partir da ideia da utilização da tecnologia como uma “quarta parte”, o estudo argumenta que as plataformas de ODR representam hoje algo completamente novo e diferente, que mantém diálogo permanente com o novo paradigma digital e cujo surgimento tem modificado as bases no próprio processo civil tradicional.

A pesquisa explorou as principais vantagens trazidas com as plataformas de disputa online, algumas delas de fácil constatação – facilidade, celeridade, simplificação de procedimentos e gratuidade, *v.g.* – e outras que somente poderão ser trabalhadas num plano teórico.

Os temas problemáticos foram igualmente abordados, dentre eles a falta de assistência por advogados, a opacidade quanto aos critérios empregados na solução de disputas, a perspectiva de agravamento de desigualdade econômica e de discriminação racial, bem como as deficiências para operarem em mercados pouco competitivos.

O estudo evidenciou, em suma, que as plataformas de disputa online são mecanismos interessantes e que devem ser utilizados como alternativa à jurisdição clássica para assegurar os direitos dos consumidores, especialmente para transações realizadas no comércio eletrônico, mas que certamente não substituem os mecanismos judiciais propriamente ditos e demais instrumentos já consagrados no sistema jurídico, tratando-se de mais uma arma, porém sem qualquer pretensão de exclusividade.

Entretanto, os riscos associados à utilização de tais plataformas sugerem uma séria reflexão a respeito do papel desempenhado até hoje pelos órgãos administrativos de proteção do consumidor, assim como levanta indagações sobre como tais órgãos deverão se



portar doravante a fim de que se assegure verdadeiramente acesso à justiça “de milhões” em um país que muitos ainda possuem acesso à internet “de centavos”.

## REFERÊNCIAS

ARENDDT, Hannah. **A condição humana**. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007;

ARBIX, Daniel; MAIA, Andrea. Uma introdução à resolução on-line de disputas. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, v. 2, n. 3, abr/jun, 2019.

BRETT, Jeanne M.; OLEKALNS, Mara; FRIEDMAN, Ray (et al). Sticks and stones: language, face and Online Dispute Resolution. **The Academy of Management Journal**, v. 50, n. 1, p. 85-99, fevereiro, 2007.

CALMON DE PASSOS, J. J. **Direito, poder, justiça e processo**: julgando os que nos julgam. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2000;

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução: Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2015;

CHASE, Oscar. **Direito, cultura e ritual**: sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada. São Paulo: Marcial Pons, 2014;

CORTÉS, Pablo. **Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union**. London e New York: Routledge, 2011.

DAMAŠKA, Mirjan R. **The faces of justice and state authority**: a comparative approach to the legal process. New Haven e London: Yale University, 1986;

FACCHINI NETO, Eugênio. ADR (Alternative Dispute Resolution) – meios alternativos de resolução de conflitos: Solução ou problema?. **Revista Brasileira de Direitos Fundamentais & Justiça**, [S. l.], v. 5, n. 17, p. 118–141, 2011. DOI: 10.30899/dfj.v5i17.351. Disponível em: <https://dfj.emnuvens.com.br/dfj/article/view/351>. Acesso em: 9 abr. 2022.

GALANTER, Marc. **Por que "quem tem" sai na frente**: especulações sobre os limites da transformação no direito. Tradução de Ana Carolina Chasin. São Paulo: FGV Direito SP, 2018;

HOFFMANN-RIEM, Wolfgang. **Teoria Geral do Direito Digital**: transformação digital: desafios para o direito. Tradução: Italo Fuhrmann. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

JOBIM, Marco Félix. Os novos paradigmas culturais do direito e do processo na sociedade contemporânea. **Revista da AJURIS**, v. 40 n. 131, p. 233-254, setembro, 2013;

KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital justice**: technology and the internet of disputes. New York: Oxford University Press, 2017;

MERRYMAN, John Henry; PÉREZ-PERDOMO, Rogelio. **A tradição da *civil law***: uma introdução aos sistemas jurídicos da Europa e da América Latina. Tradução de Cássio Grande. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2009;

MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 125, p. 17-62, set/out, 2019;

MOREIRA, José Carlos Barbosa. **Temas de direito processual**: oitava série. São Paulo: Saraiva, 2004;

OSNA, Gustavo. **Processo civil, cultura e proporcionalidade**: análise crítica da teoria processual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017;

\_\_\_\_\_. Online Dispute Resolution e “Companhia como Tribunal” – breves considerações. In: SARLET, Ingo Wolfgang; RUARO, Regina Linden; LEAL, Augusto Antônio Fontanive (Org). **Direito, ambiente e tecnologia**: estudos em homenagem ao professor Carlos Alberto Molinaro. Porto Alegre: Editora Fundação Fênix, 2021.

\_\_\_\_\_. Acesso a la justicia, cultura y online dispute resolution. **Revista de la Facultad de Derecho**, n. 83, p. 9-27, dez/maio, 2019. Disponível em <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/21466>. Acesso em: 8 abr. 2021.

\_\_\_\_\_. “Processo civil democrático”? cantando “go Yankees” no Fenway Park. **Revista Jurídica Luso-Brasileira**, ano 4, n. 6, p. 2019-2043, 2018. Disponível em <https://www.cidp.pt/publicacao/revista-juridica-lusobrasileira-ano-4-2018-n4/177>. Acesso em: 11 abr. 2022.

PARO, Giácomo; MARQUES, Ricardo Dalmaso; DUARTE, Ricardo Quass. On-line Dispute Resolution (ODR) e o interesse processual. In: WOLKART, Erik Navarro (et al). **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters, 2020.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. Tradução de Daniel Moreira Miranda. São Paulo: Edipro, 2016.

SQUEFF, Tatiana Cardoso; FREITAS, Felipe Simor de. Online Dispute Resolution e acesso à justiça em litígios consumeristas envolvendo comércio eletrônico no âmbito do Mercosul. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 138, p. 347-375, nov/dez, 2021.

SUSSKIND, Richard. **Online courts and the future of Justice**. Nova Iorque: Oxford University Press, 2019.

TEPEDINO, Gustavo. Desafios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). **Revista Brasileira de Direito Civil – RBDCivil**, v. 6, n. 4, p. 11-15, out/dez, 2020. Disponível em: <https://rbdcivil.ibdcivil.org.br/rbdc/article/view/689>. Acesso em: 9 jul. 2021.

VAN LOO, Rory. The Corporation as Courthouse. **Yale Journal on Regulation**, v. 33, p. 547-602, 2016. Disponível em <http://hdl.handle.net/20.500.13051/8240>. Acesso em 11 abr. 2022.