

**II CONGRESSO INTERNACIONAL DE
DIREITO E INTELIGÊNCIA
ARTIFICIAL**

**ACESSO À JUSTIÇA, INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E
TECNOLOGIAS DO PROCESSO JUDICIAL II**

A174

Acesso À Justiça, Inteligência Artificial e Tecnologias do Processo Judicial – II
[Recurso eletrônico on-line] organização Congresso Internacional de Direito e
Inteligência Artificial: Skema Business School – Belo Horizonte;

Coordenadores: Juliana Rodrigues Freitas; Jessyca Fonseca Souza; José
Alfredo Ferreira Costa. – Belo Horizonte: Skema Business School, 2021.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-265-1

Modo de acesso: www.conpedi.org.br

Tema: Um olhar do Direito sobre a Tecnologia

1. Direito. 2. Inteligência Artificial. 3. Tecnologia. II. Congresso Internacional de
Direito e Inteligência Artificial (1:2021 : Belo Horizonte, MG).

CDU: 34



II CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

ACESSO À JUSTIÇA, INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E TECNOLOGIAS DO PROCESSO JUDICIAL II

Apresentação

Renovando o compromisso assumido com os pesquisadores de Direito e tecnologia do Brasil, é com grande satisfação que a SKEMA Business School e o CONPEDI – Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito apresentam à comunidade científica os 12 livros produzidos a partir dos Grupos de Trabalho do II Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial (II CIDIA). As discussões ocorreram em ambiente virtual ao longo dos dias 27 e 28 de maio de 2021, dentro da programação que contou com grandes nomes nacionais e internacionais da área em cinco painéis temáticos e o SKEMA Dialogue, além de 354 inscritos no total. Continuamos a promover aquele que é, pelo segundo ano, o maior evento científico de Direito e Tecnologia do Brasil.

Trata-se de coletânea composta pelos 255 trabalhos aprovados e que atingiram nota mínima de aprovação, sendo que também foram submetidos ao processo denominado double blind peer review (dupla avaliação cega por pares) dentro da plataforma PublicaDireito, que é mantida pelo CONPEDI. Os oito Grupos de Trabalho originais, diante da grande demanda, se transformaram em doze e contaram com a participação de pesquisadores de vinte e um Estados da federação brasileira e do Distrito Federal. São cerca de 1.700 páginas de produção científica relacionadas ao que há de mais novo e relevante em termos de discussão acadêmica sobre a relação da inteligência artificial e da tecnologia com os temas acesso à justiça, Direitos Humanos, proteção de dados, relações de trabalho, Administração Pública, meio ambiente, formas de solução de conflitos, Direito Penal e responsabilidade civil.

Os referidos Grupos de Trabalho contaram, ainda, com a contribuição de 36 proeminentes professoras e professores ligados a renomadas instituições de ensino superior do país, os quais indicaram os caminhos para o aperfeiçoamento dos trabalhos dos autores. Cada livro desta coletânea foi organizado, preparado e assinado pelos professores que coordenaram cada grupo. Sem dúvida, houve uma troca intensa de saberes e a produção de conhecimento de alto nível foi, mais uma vez, o grande legado do evento.

Neste norte, a coletânea que ora torna-se pública é de inegável valor científico. Pretende-se, com esta publicação, contribuir com a ciência jurídica e fomentar o aprofundamento da relação entre a graduação e a pós-graduação, seguindo as diretrizes oficiais. Fomentou-se,

ainda, a formação de novos pesquisadores na seara interdisciplinar entre o Direito e os vários campos da tecnologia, notadamente o da ciência da informação, haja vista o expressivo número de graduandos que participaram efetivamente, com o devido protagonismo, das atividades.

A SKEMA Business School é entidade francesa sem fins lucrativos, com estrutura multicampi em cinco países de continentes diferentes (França, EUA, China, Brasil e África do Sul) e com três importantes creditações internacionais (AMBA, EQUIS e AACSB), que demonstram sua vocação para pesquisa de excelência no universo da economia do conhecimento. A SKEMA acredita, mais do que nunca, que um mundo digital necessita de uma abordagem transdisciplinar.

Agradecemos a participação de todos neste grandioso evento e convidamos a comunidade científica a conhecer nossos projetos no campo do Direito e da tecnologia. Já está em funcionamento o projeto Nanodegrees, um conjunto de cursos práticos e avançados, de curta duração, acessíveis aos estudantes tanto de graduação, quanto de pós-graduação. Em breve, será lançada a pioneira pós-graduação lato sensu de Direito e Inteligência Artificial, com destacados professores da área. A SKEMA estrutura, ainda, um grupo de pesquisa em Direito e Inteligência Artificial e planeja o lançamento de um periódico científico sobre o tema.

Agradecemos ainda a todas as pesquisadoras e pesquisadores pela inestimável contribuição e desejamos a todos uma ótima e proveitosa leitura!

Belo Horizonte-MG, 09 de junho de 2021.

Prof^a. Dr^a. Geneviève Daniele Lucienne Dutrait Poulingue

Reitora – SKEMA Business School - Campus Belo Horizonte

Prof. Dr. Edgar Gastón Jacobs Flores Filho

Coordenador dos Projetos de Direito da SKEMA Business School

PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR E O ACESSO À JUSTIÇA CONSUMIDOR.GOV.BR PLATFORM AND ACCESS TO JUSTICE

Cecília Rodrigues Frutuoso Hildebrand ¹

Myrna Alves de Britto ²

Resumo

Analisou-se se a utilização da plataforma consumidor.gov.br pode ser um fator de ampliação ao acesso à justiça. Em um primeiro momento, verificou-se como a plataforma funciona e quais os números relativos à solução de conflitos. Na sequência, analisou-se o conceito de acesso à justiça, verificando que as ODRs se encontram na terceira onda. Verificou-se, ainda, que há diversos obstáculos a serem superados para que se possa concluir, efetivamente, que a utilização de tal plataforma confere ampliação do acesso à justiça e que há necessidade de políticas públicas para a superação de tais desafios.

Palavras-chave: Palavras-chaves: consumidor.gov.br, Acesso à justiça, odr

Abstract/Resumen/Résumé

It was analyzed whether the use of the consumidor.gov.br platform can be a factor in expanding access to justice. At first, it was verified how the platform works and what the numbers related to conflict resolution are. Then, the concept of access to justice was analyzed, verifying that the ODRs are in the third wave. It was also verified that there are several obstacles to be overcome in order to be able to conclude, effectively, that the use of such platform provides an expanded access to justice and that there is a need for public policies to overcome these challenges.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Key-words: consumidor.gov.br, Access to justice, Odr

¹ Especialista em Direito Processual Civil. Professora. Coordenadora do Curso de Direito de Leme/SP. Coordenadora do Núcleo de Prática Jurídica de Leme/SP. Advogada.

² Pós-graduanda em processo civil pela UCAM, bacharel em Direito pela UFRRJ. Participou do Grupo de Pesquisas em Ciências Criminais na UFRRJ.

1 Introdução

O acesso à justiça como sinônimo de acesso a um órgão do Poder Judiciário não reflete mais a realidade processual brasileira.

Outros meios de resolução de conflitos são prestigiados pelo legislador e, desde o Código de Processo Civil de 2015, estão ao lado da jurisdição como meios adequados. A utilização desses meios alternativos com o auxílio da tecnologia cresce a cada ano, assim como o acesso das pessoas ao mundo digital e à internet.

Nessa linha, surge a plataforma <https://consumidor.gov.br/>. A exemplo de outras plataformas de resolução de conflitos *on-line*, ela busca intermediar a comunicação entre consumidores e fornecedores para buscar uma solução de um conflito e, obtendo um resultado positivo, evitar a propositura de uma ação judicial.

O objetivo do presente trabalho é analisar a utilização dessa plataforma de resolução de conflitos e verificar se ela pode ser considerada aliada ou obstáculo ao princípio constitucional do acesso à justiça.

Para isso, utilizar-se-á o método dedutivo e a pesquisa bibliográfica.

2 Plataforma consumidor.gov.br

A plataforma consumidor.gov.br foi criada como uma forma de resolução extrajudicial *on-line* de conflitos. A criação da plataforma tem como fundamento o artigo 4º, inciso V da Lei 8.078/1990 e artigo 7º, incisos I, II e III do Decreto 7.963/2013.

O Decreto n.º 10.197 de 2020 instituiu o consumidor.gov.br como a plataforma digital oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo (BRASIL, 2020).

A Portaria n.º 15/2020/MJSP determinou o cadastro de empresas na plataforma consumidor.gov.br para viabilizar a mediação via internet, pela Secretaria Nacional do Consumidor, dos conflitos de consumo notificados eletronicamente. (BRASIL, 2020).

As chamadas *On-line Dispute Resolution* – ODR – são plataformas digitais, normalmente disponibilizadas pela internet, nas quais as partes conflituosas têm a oportunidade de dialogar e resolver um problema específico.

Na plataforma consumidor.gov.br, o consumidor pode, mediante prévio cadastro, registrar uma reclamação contra um fornecedor, que também esteja previamente

cadastrado, e aguardar a resposta deste, que deve ocorrer em até 10 dias. Veja-se que não é um diálogo síncrono.

A plataforma não substitui a atividade dos Serviços de Atendimento ao Consumidor das Empresas, tampouco os órgãos de proteção ao consumidor. Em 2019, a plataforma foi integrada ao sistema do Processo Judicial Eletrônico (PJe) através de medida tomada pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), e do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Diante da resposta da empresa, o consumidor terá até 20 dias para informar se a situação está resolvida ou não resolvida. (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2021).

Os resultados apresentados pela plataforma impressionam. De 2014 a 2020, a plataforma registrou mais de 3,8 milhões de reclamações, tem 2,7 milhões de usuários cadastrados e mais de 992 empresas credenciadas. (SECRETARIA, 2020).

O índice de resolução das reclamações é de 78%, e o prazo médio de resposta pelos fornecedores é de 8 dias. No ano de 2020, foram 1.196.627 reclamações finalizadas e 358 empresas credenciadas (CNJ, 2020).

Na publicação dos 5 eixos da Justiça e dos projetos da gestão do CNJ, o Ministro Luiz Fux apresenta como quarto eixo a Justiça 4.0 e a promoção do acesso à justiça digital, tendo como um dos seus objetivos o “incentivo à política de mediação digital extrajudicial e extraprocessual (*On-line* Dispute Resolution – ODR)” (CNJ, 2020).

Sendo assim, em primeira análise, aparentemente a plataforma pode ser uma excelente alternativa ao Poder Judiciário, podendo reduzir grande parte dos processos que seriam propostos a uma forma mais pacífica de resolução. Mas é necessário o aprofundamento no estudo do acesso à justiça para chegar a uma conclusão mais concreta.

3 Acesso à Justiça

O direito de acesso à justiça insculpido no art. 5º, inciso XXXV da Carta Magna brasileira, assim como o direito de acesso à justiça na história mundial, passou por momentos históricos bem delimitados que, em sua grande parte, buscavam superar o obstáculo financeiro à sua concretização. Assim, moveu-se do implemento da assistência judiciária gratuita (advocacia dativa, defensoria pública, núcleos de prática jurídica, etc.) para o implemento da justiça gratuita e, finalmente, as ODRs. Entretanto, a fase mais recente não suplantou as anteriores, antes agregou-as.

As ODRs são representantes perfeitas do que Cappelletti e Garth (1988) denominaram “terceira onda” das soluções para o acesso à justiça, um novo enfoque de acesso à justiça. Segundo os autores, esta “terceira onda” consistiria na ampliação da prestação jurisdicional (judicial/extrajudicial), com implemento da gratuidade da assistência judiciária e da justiça, participação de diversas instituições, e dos mais diversos meios.

Com a evolução do estudo do acesso à justiça, vê-se a necessidade de se pensar num acesso à justiça distributivo. “A adoção de técnicas voltadas a desjudicializar demandas de cobranças em massa e a desestimular condutas ilícitas pelos grandes litigantes, como os danos punitivos, poderiam ser alternativas para desestabilizar a gestão estratégica de demandas ‘pelos que tem’.” (GABBAY; DA COSTA e ASPERTI, 2019).

A plataforma consumidor.gov.br, sem dúvida, é uma forma de desjudicializar as demandas, mas será que ela poderia ser uma forma de ampliação do acesso à justiça? Ao que parece, em que pese o acesso de grandes litigantes de consumo, ainda não temos uma política de desestímulo às condutas ilícitas, exceto o registro público das reclamações, que podem ser consultadas por outros consumidores.

4 Obstáculos e Desafios

O acesso à justiça é elemento essencial ao funcionamento do Estado Democrático de Direito, sendo um desdobramento da jurisdição (dever do Estado de solucionar conflitos); sem, contudo, adstringir-se à sua prestação judicial. Como se verifica, o art. 3º do CPC estabelece que não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito. A expressão “apreciação jurisdicional” delinea contornos que permitem a intercessão entre os meios judiciais e extrajudiciais de exercício da jurisdição, conforme definições de Chiovenda (2002) e Carnelutti (2004, p. 63).

Entretanto, o acesso pleno à justiça só é alcançado se pautado pela isonomia substancial (direito social básico).

A isonomia substancial pressupõe “tratar os iguais como iguais e os desiguais como desiguais na exata medida de suas desigualdades” (NERY JUNIOR, 1999). Um exemplo é a previsão do Código de Defesa do Consumidor da inversão do ônus da prova, permitindo que a parte com maior conhecimento técnico tenha sobre si o ônus de provar.

A utilização de plataformas digitais é muito aplaudida pela quantidade de conflitos que já resolveu e isso é tido muitas vezes como sinônimo de ampliação do acesso

à justiça. Todavia, pode ser que a ampliação tenha ocorrido com relação às pessoas que já possuíam acesso, enquanto as pessoas excluídas do judiciário continuam sem acesso até pelo obstáculo da exclusão digital.

O Brasil é um país que possui 11 milhões de analfabetos. E aqui encontra-se o primeiro óbice à utilização de plataformas de resolução de conflitos (Online Dispute Resolution - ODR) nos moldes do Consumidor.gov.br: 6,6% dos brasileiros só poderão se beneficiar desta ferramenta com auxílio de um terceiro.

Outro óbice à utilização da plataforma é o baixo índice de pessoas que gozam do status de incluídos digitais. Considerando índices gerais, o Brasil está em 36º colocado no ranking mundial de inclusão digital, contudo ela não é homogênea em nosso país, este ranking não diferencia pessoas com acesso ilimitado que realizam atividades diversas com diversos tipos de aparelhos de pessoas com acesso limitado e que apenas utilizam o celular e serviços com baixo consumo de dados (THE INCLUSIVE, 2021), ampliando o abismo social e consequentemente reforçando os obstáculos ao acesso à justiça.

Inclua-se, nesse abismo, a infraestrutura, pois alguns locais e regiões não possuem rede adequada de internet.

Apesar de nos termos de uso a plataforma permitir a representação por meio de terceiro autorizado (que pode ser um advogado), dificilmente o consumidor hipossuficiente financeiramente irá contratar assistência técnica para a resolução de conflito por meio de uma plataforma ODR. Logo, é patente a desvantagem do consumidor, muitas vezes hipossuficiente tecnicamente, frente a empresas, que em geral, são litigantes contumazes e bem representados tecnicamente. As defensorias públicas deveriam atuar nesses casos, mas atualmente não há previsão dessa atuação dos defensores públicos na plataforma consumidor.gov.br.

A ausência de assistência técnica especializada (advogado) por si só é capaz de alterar, em tese, o equilíbrio que pressupõe a isonomia material. As hipóteses legais que permitem a autorrepresentação (juizados especiais e justiça do trabalho) geram diversas discussões sobre o efetivo acesso à justiça. Cria, portanto, uma nova modalidade de autorrepresentação, sem previsão legal.

Ocorre que, em muitos casos, o fornecedor utiliza-se de IA (inteligência artificial) para negociações em ambientes *on-line*, o que em certa medida, pode representar excessiva desvantagem ao consumidor.

Outro óbice que se pode suscitar é o econômico. Por se tratar o consumidor de sujeito que muitas vezes desconhece seus direitos, o usuário do consumidor.gov.br pode

ser levado a aceitar valores inferiores aos que faria jus e que sejam verdadeiramente desvantajosos, em nome da celeridade da resolução do conflito ou ainda, a abandonar suas pretensões, por impossibilidade de arcar com os custos de uma eventual judicialização, em caso de tentativa frustrada de solução por estes meios.

Pode-se destacar, ainda, a discussão acerca da obrigatoriedade ou não de se exigir a prévia submissão do consumidor à plataforma para ter acesso ao Poder Judiciário. Fernando Gajardoni defende a obrigatoriedade (2020), já Fernanda Mattar Furtado Suriani entende que consumidor.gov.br não pode ser utilizado como um filtro para aceder aos tribunais, como condição prévia obrigatória (2020, p. 253).

A Ordem dos Advogados do Brasil, através da Comissão Especial de Direito do Consumidor, do Conselho Federal, já se manifestou contra a obrigatoriedade, destacando que “o incentivo ao uso dos demais meios adequados de acesso à justiça não pode ser confundido como um pressuposto ou uma condição para o acesso ao Poder Judiciário. (sic)”. Dessa forma, a utilização ou não da plataforma seria um direito potestativo do consumidor. (CFOAB, 2019).

Uma possível solução para alguns desses obstáculos, poderia ser “a incorporação à agenda prioritária dos novos designs tecnológicos do dimensionamento de conflitos de diretrizes éticas que envolvam preocupações com o desequilíbrio de poder, com o fornecimento de informações e com a correção de condições econômico-materiais.” (NUNES e PAOLINELLI, 2021).

5 Conclusão

Como bem apontam Cappelletti e Garth (1988), a tentativa de alargar o acesso à justiça por meio de mudanças no sistema jurisdicional, se não encarada de forma holística, uma vez que seus obstáculos são inter-relacionados, “podem exacerbar as barreiras”.

Por exemplo, a tentativa de eliminar a barreira econômica, permitindo o ingresso sem a assistência de um advogado, pode acabar gerando prejuízos ainda maiores e que não serão meramente materiais.

É possível apontar como um fator de ampliação ao acesso à justiça o grande número de demandas resolvidas, mas ainda restam diversos obstáculos a serem superados para que se possa concluir que a utilização da ODRs é efetivamente vantajosa. Não há dados estatísticos que façam a correlação das pessoas que acessam a plataforma consumidor.gov.br com relação a classe social, mas pode ser que ela tenha ampliado o

acesso dos que já possuíam, enquanto os que estavam excluídos do Poder Judiciário ainda continuem sem acesso à solução de seus conflitos, seja por analfabetismo, exclusão digital ou outros fatores.

É preciso que o Estado invista em meios de evitar uma desleal desvantagem do fornecedor, com a utilização de sistemas de inteligência artificial; fornecendo uma inclusão digital efetiva à população em geral e possibilitando que o consumidor esteja devidamente representado nessas plataformas, por um advogado apto a auxiliá-lo e a equilibrar a vulnerabilidade natural desse sujeito da relação em conflito.

Referências bibliográficas

AGÊNCIA BRASIL. Disponível em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/educacao/noticia/2020-07/taxa-cai-levemente-mas-brasil-ainda-tem-11-milhoes-de-analfabetos#>. Acesso em 23 br. 2021.

BRASIL. Decreto 10.197/20. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.197-de-2-de-janeiro-de-2020-236403675>. Acesso em: 15 abr. 2021.

BRASIL. Portaria nº 15, de 27 de março de 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-15-de-27-de-marco-de-2020-250710160>. Acesso em: 15 de abr. de 2021.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à Justiça. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.

CARNELUTTI, Francesco. Sistema de direito processual civil. 2. ed. São Paulo: Lemos e Cruz, 2004. vol. 1. p. 63:

CHIOVENDA, Guisepe. Instituições de direito processual civil. 3. ed. Campinas: Bookseller, 2002. vol. II. p. 8:

CONSELHO FEDERAL DA OAB. NOTA TÉCNICA Nº 1/2019/CEDC/CFOAB, 2019. Disponível em: <http://s.oab.org.br/arquivos/2019/11/eb2a9fa8-9fe1-47fe-8667-d9b9034f8118.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. 5 Eixos da Justiça: projetos da gestão do Ministro Luiz Fux. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/09/5-Eixos-da-Justi%C3%A7a-Ministro-Luiz-Fux-22.09.2020.pdf>. Acesso em: 01 nov. 2020, p. 5

CONSUMIDOR.GOV.BR. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Acesso em: 14 de abr. de 2020.

DALLA, Humberto; STANCATI, Bernardina de Pinho; SILVA, Maria Martins. A Ressignificação do princípio do acesso à justiça à luz do art. 3º do CPC/2015. The new

meaning of access to justice in the light article 3 of the new CPC. *Doutrinas Essenciais: Novo Processo Civil*, v. 1/2018. *Revista de Processo*, São Paulo, v. 254, p. 17-44, abr. 2016.

GABBAY, Daniela Monteiro; DA COSTA, Susana Henriques da; ASPERTI, Maria Cecília Araujo. Acesso à justiça no Brasil: reflexões sobre escolhas políticas e a necessidade de construção de uma nova agenda de pesquisa. *Revista Brasileira de Sociologia do Direito*, v. 6, n. 3, 1 set. 2019.

GAJARDONI, Fernando. A necessidade de prévio requerimento e o uso da plataforma consumidor.gov.br. *Genjurídico*, maio 2020. Disponível em: <http://genjuridico.com.br/2020/05/14/previo-requerimento-plataforma-consumidor/>. Acesso em: 29 out. 2020.

NERY JÚNIOR, Nélon. *Princípios do processo civil à luz da Constituição Federal*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999.

NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla Mattos. Acesso à justiça e tecnologia: minerando escolhas políticas e customizando novos desenhos para a gestão e solução de disputas no sistema brasileiro de justiça civil. *in* YARSHELL, Flávio Luiz; COSTA, Susana Henriques da; FRANCO, Marcelo Veiga (coord.). *Estudos em homenagem ao Professor Marc Galanter*, 2021.

NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla Mattos. Novos designs tecnológicos no sistema de resolução de conflitos: ODR, e-acesso à justiça e seus paradoxos no Brasil. *Revista de Processo*. vol. 314. ano 46. p. 395-425, abr. 2021.

SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. *Consumidor em números*, v.4, 2020. Disponível em: https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/Consumidor_em_n%C3%BAmeros_-_2020_V4.pdf. Acesso em: 15 abr. 2021.

SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. Access to justice and Consumidor.gov case. *In* WOLKART, Erik Navarro (coord.) [et al.]. *Direito, processo e tecnologia*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 253.

THE INCLUSIVE INTERNET INDEX. Disponível em: <https://theinclusiveinternet.eiu.com/explore/countries/performance>. Acesso em 23 abr. 2021.