

**XXX CONGRESSO NACIONAL DO
CONPEDI FORTALEZA - CE**

**DIREITO, ECONOMIA E DESENVOLVIMENTO
ECONÔMICO SUSTENTÁVEL II**

ALEXANDRE FERREIRA DE ASSUMPCÃO ALVES

LITON LANES PILAU SOBRINHO

ROGERIO BORBA

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

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU - São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

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 - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

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

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

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

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

Relações Internacionais para o Continente Americano:

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

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

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

Eventos:

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

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

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

D597

Direito, economia e desenvolvimento econômico sustentável II [Recurso eletrônico on-line] Organização CONPEDI

Coordenadores: Alexandre Ferreira de Assumpção Alves; Liton Lanes Pilau Sobrinho; Rogerio Borba. – Florianópolis: CONPEDI, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-811-0

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Saúde: Acesso à justiça, Solução de litígios e Desenvolvimento

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Direito e Economia. 3. Desenvolvimento econômico sustentável. XXX Congresso Nacional do CONPEDI Fortaleza - Ceará (3; 2023; Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



XXX CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI FORTALEZA - CE

DIREITO, ECONOMIA E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL II

Apresentação

O Grupo de Trabalho DIREITO, ECONOMIA E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL II reuniu no Centro Universitário Christus, em Fortaleza, Ceará, professores, pesquisadores e estudantes de pós-graduação para a apresentação oral dos quinze artigos selecionados após a regular submissão, seguida de debates e comentários dos coordenadores a cada bloco de cinco artigos.

Em que pese a multiplicidade de temas e delineamentos dos artigos, ficou nítido a coesão destes em torno dos direitos fundamentais e sua relação com o desenvolvimento econômico. O direito fundamental e difuso ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, insculpido no caput do artigo 225 da Constituição e seu desdobramento no inciso VII em relação à proteção à fauna contra práticas que submetam os animais à crueldade, foi a tônica do artigo “A exploração empresarial das vaquejadas e a constituição federal brasileira: inconstitucionalidade e efeito backlash”. A proteção da flora foi enfatizada no artigo “Sustentabilidade no Campo: o impacto do uso de agrotóxicos e a pegada hídrica”. A validade da aplicação da Teoria da Análise Econômica do Direito no âmbito de políticas públicas e sob a ótica da sustentabilidade ambiental e responsabilidade empresarial foi o escopo para a elaboração do artigo “Políticas públicas sob a ótica da análise econômica do direito e da sustentabilidade”. A prospecção de quais são os reflexos dos modelos econômicos incorporados pela Constituição brasileira de 1988 ao longo dos anos é o cerne do artigo “O Papel do Estado na Ordem Econômica: uma análise fundamentada no modelo econômico da Constituição brasileira de 1988”.

As energias renováveis e o uso sustentável da propriedade foram exploradas pelos artigos “O aprofundamento da dependência econômica do Brasil em função do monopólio gerado pela propriedade intelectual com a renda do conhecimento na expansão das energias renováveis”, “Novas fontes de energia limpa e políticas públicas”, “Descarbonização e energia renovável: a Tesla Power Plant no contexto da política ambiental e os green bonds”, “O Distrito Agropecuário da Suframa: a concessão do direito real de uso, regularização fundiária, proteção ambiental e desenvolvimento regional no Estado do Amazonas” e “Contribuições da economia comportamental para o ODS 6 e a gestão dos resíduos sólidos na região metropolitana de Belém”.

Ainda em torno dos direitos fundamentais de cunho difuso, porém com foco no acesso à justiça e defesa do consumidor, foram apresentados no GT os artigos “A duração razoável do processo e os instrumentos adequados de resolução de conflitos na efetivação da tutela jurisdicional satisfatória”, “Juizados especiais cíveis, online dispute resolution e as relações de consumo na era da justiça digital” e “Right to Repair: o direito ao reparo e o direito do consumidor comparado no Brasil e nos Estados Unidos”.

Por fim, os direitos individuais e de personalidade foram o tema central dos artigos “Portaria Ministerial nº 75/2012: conflito entre a indisponibilidade do interesse público e a busca por um mecanismo de cobrança menos gravoso ao erário e os direitos da personalidade”, “O humanismo nas decisões do STJ e o combate a violência doméstica, familiar e de gênero à luz da jurisprudência acerca da estrutura empresarial” e “Convergência de valores humanistas na aposentadoria de servidores públicos e o desenvolvimento social”.

Os Professores Doutores Alexandre Ferreira de Assumpção Alves, da Universidade do Estado do Rio de Janeiro e da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Liton Lanes Pilau Sobrinho, da Universidade de Passo Fundo, e Rogerio Borba, do Centro Universitário FACVEST parabenizam os autores pela participação no evento, exposição oral dos artigos e pelos debates profícuos que foram realizados, agradecem a honraria do convite da Direção do CONPEDI para atuar na coordenação do GT DIREITO, ECONOMIA E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SUSTENTÁVEL II e às equipes de colaboradores do CONPEDI e do UNICHRISTUS, que de forma contínua e incansável abrilhantaram e contribuíram para o êxito do XXX Congresso Nacional do CONPEDI. A todos vocês nosso MUITO OBRIGADO!

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS, ONLINE DISPUTE RESOLUTION E AS RELAÇÕES DE CONSUMO NA ERA DA JUSTIÇA DIGITAL

SPECIAL CIVIL COURTS, ONLINE DISPUTE RESOLUTION AND CONSUMER RELATIONS IN THE ERA OF DIGITAL JUSTICE

Fabício Meira Macêdo ¹

Resumo

O presente trabalho tratará dos juzados especiais cíveis, que representaram, na década de 1990, um marco na implementação de políticas públicas voltadas à celeridade e formas alternativas de solução de conflitos, tornando-se relevante arena para a resolução das controvérsias surgidas nas relações de consumo. Demonstrará como, apesar da digitalização do Poder Judiciário, após quase trinta anos do seu surgimento, os juzados especiais não experimentaram profundas transformações, havendo sido as práticas presenciais transpostas para o ambiente virtual sem o incremento de inovações. Abordará o surgimento das Online Dispute Resolution e de como elas se tornaram uma ferramenta indispensável na resolução das disputas consumeristas decorrente das relações travadas no ambiente virtual, inclusive com o uso de inteligência artificial. Demonstrará como, diante da experiência de sucesso das Online Dispute Resolution, o procedimento dos juzados especiais cíveis tornou-se anacrônico. Concluirá pela necessidade de incorporação de novas tecnologias aos juzados especiais cíveis, seja através da atualização da Lei 9.099/1995, seja por meio da criação de uma Online Dispute Resolution de caráter nacional, pelo Conselho Nacional de Justiça, ou ainda mediante a celebração de convênios entre os tribunais e plataformas online de resolução de conflitos em matéria de consumo.

Palavras-chave: Juzados especiais cíveis, Relações de consumo, Online dispute resolution, Inteligência artificial, Justiça digital

Abstract/Resumen/Résumé

The present work will deal with special civil judges, who represented, in the 1990s, a milestone in the implementation of public policies aimed at speed and alternative forms of conflict resolution, becoming a relevant arena for the resolution of controversies arising in consumer relations. It will demonstrate how, despite the digitization of the Judiciary, after almost thirty years of its emergence, special judges have not experienced profound transformations, having been transposed face-to-face practices to the virtual environment without the increase of innovations. It will address the emergence of Online Dispute Resolution and how they became an indispensable tool in the resolution of consumerist disputes arising from relationships in the virtual environment, including the use of artificial

intelligence. It will demonstrate how, given the successful experience of Online Dispute

¹ Doutorado (Uninove). Mestre e Especialista em Direito Constitucional (Universidade de Lisboa).

Especialista em Direito Digital (ENFAM). Especialista em Direito Processual Civil (UNP). Professor da ESMA /PB. Juiz de Direito (TJPB).

Resolution, the procedure of special civil judges has become anachronistic. It will conclude by the need to incorporate new technologies to special civil judges, either through the updating of Law 9.099/1995, or through the creation of an Online Dispute Resolution of a national character, by the National Council of Justice, or even through a conference of conventions between courts and online platforms for the resolution of consumer disputes.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Special civil courts, Consumer relations, Online dispute resolution, Artificial intelligence, Digital justice

INTRODUÇÃO

A inserção dos juizados especiais cíveis dentre os órgãos do Poder Judiciário brasileiro, por força da Lei 9.099/1995, em cumprimento ao comando constitucional do inciso I do artigo 98 da Constituição Federal, representou um marco na implementação de uma polícia judiciária voltada à celeridade e as formas alternativas de solução de conflitos.

Desde o seu surgimento, os juizados especiais cíveis firmaram-se como a arena adequada à resolução de conflitos surgidos nas relações de consumo, mormente pela informalidade, simplicidade, isenção de custas processuais no primeiro grau de jurisdição, bem como prescindibilidade da assistência de advogado nas causas não excedentes a vinte salários mínimos.

Passados quase 30 anos desde a instituição dos juizados, o seu procedimento, à época avançado, não experimentou grandes transformações, mesmo com a migração, a partir da revolução digital, para o ambiente virtual, ambiente este que, diante de uma demanda crescente, possibilitou o surgimento das *Online Dispute Resolution*, sobretudo para o atendimento das controvérsias decorrentes das relações de consumo travadas na internet, inovação que tem apresentado índices de satisfação muito superiores aos dos juizados especiais cíveis.

Este trabalho tem por escopo precípua analisar o procedimento dos juizados especiais cíveis à luz do atual estágio de avanço do direito digital, mormente diante do desenvolvimento, no espaço virtual, de novas formas alternativas de solução de conflitos. Investiga se a experiência atual dos juizados encontra-se em consonância com os avanços experimentados no ambiente virtual com o advento das *Online Dispute Resolution*, no que se refere ao tratamento das controvérsias decorrentes das relações de consumo, buscando, ao final, apontar soluções consentâneas com a observância dos princípios que o regem.

O artigo é dividido em três partes. Na primeira, analisa-se a instituição dos juizados especiais cíveis no Brasil, assim como a sua contribuição para a primeira e terceira dimensões renovatórias de acesso à Justiça, pois que supera obstáculos financeiros aos que necessitam de acesso à Justiça, assim como contribui para a simplificação dos procedimentos judiciais.

Na segunda parte do trabalho, contextualizam-se os juizados especiais cíveis no âmbito da justiça digital, demonstrando a ausência de transformação em seu procedimento, mas tão somente mera transposição das experiências presenciais para o espaço virtual. Trata-se, ainda, do surgimento das *Online Dispute Resolution* e do avanço que representa, quando comparada à experiência dos juizados.

Por fim, na última parte, em sendo apontado o procedimento sumaríssimo como anacrônico, diante dos avanços experimentados no direito digital, buscam-se apontar soluções, tanto administrativas, no âmbito dos tribunais, assim como legislativas, com o escopo de munir os juizados especiais cíveis com práticas e recursos tecnológicos consentâneos com as demandas de uma sociedade profundamente digitalizada.

1 A INSTITUIÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Os juizados especiais cíveis foram introduzidos no ordenamento jurídico brasileiro por meio da edição da Lei 9.099/1995, no entanto, atendendo à determinação constitucional, inserida no inciso I do artigo 98 da Constituição Federal Brasileira, que determina a criação, pela União, no Distrito Federal e Territórios, assim como pelos Estados de juizados especiais, providos por juízes togados ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade, mediante os procedimentos oral e sumaríssimo.

Nesse sentido, atendendo à determinação constitucional, o legislador pátrio, no artigo 1º da Lei 9.099/1995, disciplinou a instituição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, a serem criados pela União, no Distrito Federal e Territórios, e pelos Estados, para conciliação, processo julgamento e execução, nas causas de sua competência, devendo o processo orientar-se pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade economia processual e celeridade, buscando-se, sempre que possível, a conciliação ou a transação, nos termos do artigo 2º da mesma lei (CHIMENTI, 2005).

A instituição dos juizados especiais cíveis situa-se na que se poderia denominar *terceira onda renovatória*, ou *terceira dimensão renovatória, de acesso à justiça*, ou seja, no momento de implementação de técnicas processuais adequadas à garantia do acesso à Justiça. Durante a referida dimensão, a consolidação de procedimentos judiciais mais simples recebeu especial atenção, sendo o procedimento dos juizados cíveis, quiçá, o seu maior expoente. No entanto, na mesma fase, ganhou relevo o reconhecimento e incorporação de métodos alternativos de solução de conflitos, dentre eles a conciliação, mediação e a arbitragem, que também encontraram nos juizados especiais o ambiente propício para o seu desenvolvimento.

Acesso à justiça, no dizer de Herman V. Benjamin, pode ser definido, em sentido estrito, como o acesso a um juiz natural, para composição de litígios. Em sentido mais amplo, significaria o acesso à tutela, seja ela jurisdicional ou não, de direitos, através de mecanismos

de solução de conflitos judicial ou extrajudicialmente. Finalmente, em sua acepção integral, corresponde ao acesso ao direito, à ordem jurídica justa, conhecida e implementável (BENJAMIN, 1995).

A primeira dimensão renovatória de acesso à Justiça possuía a sua atenção voltada a dar acesso aos hipossuficientes, objetivando a superação de obstáculos financeiros aos que necessitam de acesso à Justiça, havendo sido, no caso do ordenamento jurídico pátrio, a aprovação da Lei 1.060/1950, hoje substituída pela redação do artigo 98 do Código de Processo Civil, que estabelecia normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados.

A instituição das Defensorias Públicas, por meio do artigo 134 da Constituição Federal Brasileira, também pode ser referida com um importante momento de efetividade da primeira dimensão de acesso à justiça.

Quanto à segunda dimensão renovatória, possui caráter organizacional, referindo-se à proteção dos direitos metaindividuais, sejam difusos ou coletivos, que recebeu atenção, no Brasil, com a Lei 7.347/1985, que disciplina a ação civil pública, bem como com a Constituição Federal de 1988, mormente através do inciso III do artigo 129, que atribui ao Ministério Público o papel de ajuizar ação civil pública para a proteção dos interesses difusos e coletivos.

Em que pese a classificação cronológica das ondas renovatórias de acesso à Justiça, mediante a divisão dos mecanismos em três grupos, a partir dos seus enfoques principais, por Mauro Cappelletti e Bryant Garth (CAPPELLETTI, 1988), importante a observação Marco Antônio Rodrigues e Maurício Tamer:

É interessante perceber que, embora esses movimentos possam ser identificados em ordem cronológica ou histórica, isso não altera o fato de que eles seguem sendo observados na contemporaneidade. Por essa razão, prefere-se a expressão dimensões de Acesso à Justiça, ao passo que cada um desses movimentos gera uma nova e perene camada a ser sobreposta sobre os mecanismos de resolução dos conflitos sociais (RODRIGUES;TAMER, 2021).

Assim, quanto à instituição dos juizados especiais cíveis, pode-se observar servir tanto à primeira dimensão de acesso à Justiça, quando prevê a gratuidade ou isenção de custas no primeiro grau de jurisdição, quanto à terceira, haja vista a inovação em relação ao seu procedimento simplificado.

Quanto à simplificação dos procedimentos judiciais, os juizados cíveis destacaram-se pela priorização da oralidade, contrapondo-se ao processo civil tradicional, até então primordialmente escrito e, também, mais formalista, enquanto os juizados, desde a sua instituição, orientam-se pela informalidade, economia processual e celeridade.

Destacou-se, na época do seu surgimento no ordenamento jurídico pátrio, a possibilidade de demanda, independente de assistência por meio de advogado, de modo escrito ou oral, através da secretaria do juizado, que, no último caso, ficaria responsável por reduzir a termo o pedido. Ademais, evidenciou-se a busca pela composição, quando optou, o legislador, por trazer para o início do procedimento, antes mesmo que pudesse ser oferecida contestação, a sessão de conciliação, presidida por juiz togado ou leigo ou por conciliador sob a sua supervisão, possibilitando-se, ainda, caso infrutífera a tentativa de conciliação, a opção, de comum acordo pelas partes, do juízo arbitral.

A autorização legislativa para que a sessão de conciliação fosse presidida por conciliadores ou juízes leigos, igualmente buscou a informalidade, o que se revelou sobremaneira eficaz, desde que os profissionais sejam efetivamente aptos ao desempenho das suas funções. Tal autorização possibilitou, nos casos de percentual elevado de solução de conflitos na fase conciliatória, que um juizado especial obtivesse um número muito superior de atendimento às demandas que o de uma vara cível, por exemplo, o que ensejou, inclusive, com edição do Código de Processo Civil de 2015, a utilização, nas varas cíveis, de conciliadores e mediadores judiciais, consoante redação do inciso V do seu artigo 139.

Para além da simplificação dos procedimentos judiciais, o maior avanço experimentado na terceira dimensão de acesso à Justiça, quiçá, seja, de fato, a agregação de outros procedimentos de resolução de conflitos, ou formas alternativas de solução de conflitos, tais como a conciliação, a mediação e a arbitragem nos procedimentos. De acordo com Marco Antonio Rodrigues e Maurício Tamer:

É a partir da compreensão dessa nova dimensão que outros mecanismos paralelos à jurisdição estatal (consensuais ou não) ganham relevância. Passa a se reconhecer que outros métodos de solução (v.g. conciliação, mediação, arbitragem etc.) podem ser mais adequados e efetivos ao conflito posto, ressaltando a clara condição de protagonista da jurisdição estatal e não sua exclusividade (RODRIGUES;TAMER, 2021).

Assim, nessa fase, chega-se à concepção de que é imprescindível somar métodos de resolução de conflitos, possibilitando a oferta de um leque de possibilidades às partes, dissuadindo a ideia de exclusividade da jurisdição estatal, propondo-se, com isso, a busca por outras iniciativas, sobretudo privadas, dedicadas à solução de controvérsias mediante a utilização de métodos alternativos de solução de conflitos.

Não obstante, o próprio Poder Judiciário começou, com este escopo, a se organizar, de modo a contribuir com a solução de controvérsias, inclusive em fase pré-processual. Nesse

diapásão é que surgem os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs).

2 OS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E AS ODRS NO ÂMBITO DA JUSTIÇA DIGITAL

Com a revolução digital e o desenvolvimento da internet, as relações sociais passaram, gradualmente, a migrar para o ambiente virtual. O Poder Judiciário, acompanhando as transformações sociais, igualmente, iniciou o processo de migração para o ambiente virtual. Alguns estados, a exemplo da Paraíba, timidamente ingressaram no sistema virtual através dos juzizados especiais, pois que, sobretudo em virtude dos seus princípios regentes, geram o ambiente propício à disseminação de novas ideias e práticas.

Importante observar que o cidadão, inserido no contexto da evolução digital, assim como a sociedade digital, demanda serviços cada vez mais rápidos e eficazes. Tal demanda é dirigida, inclusive, ao poder público, de quem esperam, os cidadãos, por serviços públicos digitais que facilitem as suas vidas, assim como ocorre nos inúmeros aplicativos que facilitam os acessos em seu dia a dia (PICCOLI, 2021).

Nesse viés, foi aprovada, no final do ano de 2006, a Lei 11.419/2002, dispondo sobre a informatização do processo judicial, com aplicação nos processos civil, penal e trabalhista e juzizados especiais, em qualquer grau de jurisdição, por meio de transmissão eletrônica, através da utilização de redes de comunicação, preferencialmente por meio da rede mundial de computadores.

O Conselho Nacional de Justiça, no ano de 2009, deu início ao projeto PJe – Processo Judicial eletrônico -, retomando um trabalho realizado pelo Conselho da Justiça Federal junto com os tribunais regionais federais. A seguir, o projeto foi apresentado à justiça do trabalho e tribunais de justiça, havendo 16 deles aderido, inicialmente mediante convênio. O sistema PJe, contudo, foi definitivamente instituído pelo CNJ por meio da Res. n.º 185/2013, que disciplinou os parâmetros para o seu funcionamento.

Acerca da reconfiguração do Poder Judiciário, Fernanda Bragança expõe que o modelo de *e-Justice* pode fornecer instrumentos eficazes para facilitar o acesso à justiça, tornando-o mais rápido e menos oneroso. Refere três fases de automatização das Cortes de Justiça, sendo que a primeira teve foco na eficiência e gerenciamento de casos, enquanto a segunda esteve voltada à disponibilização, ao público, de informações governamentais. A terceira, a seu turno,

orientou-se sob o prisma do acesso à justiça, ressaltando que, não obstante os avanços, muitos tribunais no mundo ainda estão excluídos ou aquém desse progresso (BRAGANÇA, 2021).

Paralelamente às transformações do Poder Judiciário, que caminha para o estabelecimento desejável e definitivo da Justiça Digital, não obstante sujeito a pontuais retrocessos que, contudo, não terão a força necessária a impedir as mudanças demandadas por uma sociedade cada vez mais digitalizada, as *Alternative Dispute Resolution* (ADRs), ou meios alternativos de resolução de conflitos (MASC), passaram igualmente a ser introduzidas no ambiente virtual, iniciando-se, assim, o desenvolvimento das *Online Dispute Resolution* (ODRs).

As ODRs surgiram no espaço virtual para atender a uma demanda crescente, com o advento da internet, a partir de 1992, bem como a quebra de paradigmas decorrente dos novos espaços criados, de modo que as relações de compra e venda, anteriormente realizadas presencialmente, passaram a ocorrer com maior frequência no espaço cibernético, demandando, portanto, formas *online* de resolução dos conflitos ocorridos no mesmo espaço (LAPORTA, 2021).

Ao tempo em que a internet passou a se popularizar, surgiram dois modelos de negócios que foram primordiais para o surgimento das ODRs, precisamente a Amazon, empresa norte-americana que funciona como plataforma de intermediação de vendas, viabilizando a comunicação de vendedores físicos, empresas e consumidores, e o eBay, empresa exploradora do comércio de eletrônicos nos Estados Unidos da América, atualmente provedora do maior site de compras e vendas de bens do mundo.

A partir da popularização de tais plataformas e, por conseguinte, do avanço das compras e vendas online, novas relações e, por conseguinte, novas controvérsias foram surgindo, razão pela qual, igualmente, surgiu a demanda por um novo modelo de solução de controvérsias.

Vale ressaltar o entendimento de Orna Rabinovich-Einy & Ethan Katsh, para quem, por meio do conceito restrito de ODR, o uso da tecnologia deve modificar a forma de tratamento do conflito, pois que, do contrário, teríamos apenas uma *e-ADR*. Assim, ODR não deve representar, tão somente, a migração das formas alternativas de solução de conflitos para o ambiente virtual, sendo imprescindível haver uma alteração na gestão do conflito, mormente no que tange à melhor utilização e processamento das informações, com o escopo de gerir, antecipar e evitar novos conflitos, inclusive mediante o uso da inteligência artificial (RABINOVICH-EINY, 2012).

É precisamente este incremento de tecnologia, aliado aos meios alternativos de solução de conflitos, que possibilita a grande satisfação dos usuários do sistema. A plataforma Modria, fundada pelos mesmos responsáveis pela criação do eBay e PayPal, por exemplo, resolve mais

de 60 (sessenta) milhões de conflitos a cada ano, obtendo uma taxa de satisfação próxima de 90% (noventa por cento).

Tal plataforma possibilita o diagnóstico do problema, a negociação *online* entre as partes, dá acesso a um mediador, caso necessário, e, por fim, encaminha o caso para a avaliação do resultado.

Na América Latina, o Mercado Livre é exemplo de desjudicialização e resolução *online* de conflitos, havendo sido premiado, inclusive, pelo Conselho Nacional de Justiça. Consoante dados publicados pela própria empresa, por meio da sua ODR, atinge um índice de 98,9% (noventa e oito inteiros e nove décimos por cento) em prevenção de demandas judiciais.

Outro exemplo de plataforma *online* de solução de controvérsias que ganha cada vez mais importância é o Reclame Aqui, que atua como canal de comunicação entre empresas e consumidores, possibilitando, ao final do tratamento da demanda, uma resposta, por parte do consumidor, que gera um índice público de confiabilidade da empresa, o que possibilita que outros consumidores avaliem a reputação dos fornecedores de produtos ou serviços antes de os contratar, bem como estimula as empresas apresentarem soluções para os conflitos que lhes são apresentados, com o escopo maior de obtenção de uma boa pontuação.

Há, também, as ODRs mantidas pelo poder público, como por exemplo, no Brasil, o site consumidor.gov, lançado em 2014, que possibilita a interlocução entre clientes e empresas, semelhantemente ao que ocorre com o Reclame Aqui, sendo, no entanto, uma plataforma mantida pelo poder público.

Experiências, mundo a fora, também se destacam, tais como o Tribunal Civil Administrativo do Canadá e *Rechtwijzer 2.0*, na Holanda, que possibilita o tratamento de conflitos de natureza privada, inclusive de família.

No Brasil, alguns tribunais já desenvolveram as suas plataformas *online* para a solução de conflitos, dentre eles os tribunais de justiça de Sergipe, Santa Catarina, Minas Gerais, Alagoas, Paraná, Pará e Roraima, além dos tribunais regionais federais da segunda e quarta regiões.

Importante observar que a maior parte da doutrina não distingue as ODRs, quer estejam situadas no âmbito do Poder Judiciário, ou não. Contudo, para uma parte da doutrina, aquelas experiências vivenciadas no âmbito do Poder Judiciário seriam mais adequadamente denominadas de cortes, tribunais digitais, ou mesmo Justiça digital, reservando-se a denominação ODR para as experiências vivenciadas fora do âmbito do Judiciário, quer mantidas pelo poder público, quer mantidas pela iniciativa privada.

A maior parte dos estudiosos, entretanto, não estabelece tal distinção. A plataforma *consumidor.gov*, por exemplo, em que pese mantida pelo poder público, está localizada fora do Poder Judiciário, razão pela qual não poderia ser tratada como uma corte ou tribunal digital, não obstante a existência de sua integração ao Judiciário, por meio de uma conexão direta com o PJe, a possibilitar uma interligação entre a referida plataforma e os processos judiciais eletrônicos, consoante adiante se verá.

As cortes *online*, que também podem ser denominadas tribunais digitais ou mesmo Justiça digital, distanciam-se do mero uso de ferramentas digitais no exercício da atividade jurisdicional, assim como as ADRs distanciam-se da simples migração das MASCs para o ambiente virtual. Trata-se, na verdade, da atuação jurisdicional estatal integralmente por meio da tecnologia, sem a necessidade de encontro físico com o jurisdicionado, devendo a atividade jurisdicional ser exercida amplamente com o apoio da tecnologia e da inteligência artificial (RODRIGUES;TAMER, 2021).

A experiência de sucesso das ODRs acima referidas, sobretudo se considerarmos o seu conceito mais restrito, no sentido de que não basta o uso da tecnologia da informação, mas antes que o uso da tecnologia, inclusive da inteligência artificial, deve modificar a forma de tratamento do conflito, tem apontado para o anacronismo das ADRs ou MASCs, sejam aquelas operadas presencialmente, sejam aquelas transportadas para o ambiente virtual, mediante a simples comunicação entre as partes, com auxílio de conciliador, mediador ou árbitro, sem, contudo, qualquer tratamento dos dados.

É inegável que as plataformas apontadas têm evitado que um número enorme de demandas desague no Poder Judiciário, o que faz com que a comunidade jurídica, que o opera e repensa, deva analisar o que o caso de sucesso das ODRs, sobretudo na iniciativa privada, tem a nos ensinar.

Em primeiro lugar, indispensável observar que, se por um lado, o procedimento dos juizados especiais significou, no ano da sua instituição, precisamente em 1995, inovação e avanço quanto à simplificação, oralidade, estímulo aos meios alternativos de solução de conflitos, desde então, não passou por significativas alterações.

Apesar da digitalização dos processos, e os juizados especiais estiveram entre as primeiras unidades a migrar para o ambiente virtual, durante um bom tempo, até o início da pandemia do Covid-19, as audiências ainda ocorriam de forma presencial. Com as medidas sanitárias de restrição, adotadas durante o referido período, os meios alternativos de solução de conflito passaram a ser aplicados *online*, durante as audiências virtuais, ou sessões de

conciliação virtuais, realizadas por intermédio de *softwares* como *Zoom*, *Google Meet*, *Microsoft Teams*, *Cisco Webex*, dentre outros.

Ocorre que tal migração não implicou em aumento dos níveis de satisfação dos usuários do sistema, nem tampouco dos números de acordos celebrados, pois que, com ela, simplesmente tivemos o funcionamento, no âmbito do Poder Judiciário, de uma espécie de *e-ADR*, sem o auxílio ou incremento de qualquer nova ferramenta tecnológica, muito menos de inteligência artificial.

Ora, tomando-se como parâmetro o processamento de conflitos da plataforma Modria, sobretudo como caso de sucesso no que se refere à solução de conflitos na área de consumo, mostra-se útil compará-la ao procedimento dos juizados especiais cíveis, a fim pensar soluções que resultem no avanço da prestação jurisdicional, com foco no conceito mais restrito de Justiça Digital e não apenas de uma Justiça digitalizada.

Ao recorrer à plataforma Modria para solucionar eventual conflito, o consumidor abre uma disputa, inclusive de forma simples através do seu *smart phone*. Diagnosticado o problema, por meio da tecnologia, possibilita-se a negociação entre as partes. Não havendo acordo, a disputa é encaminhada a um mediador. Por fim, o caso é encaminhado para avaliação de resultado. Para o consumidor, é uma experiência *online* bastante intuitiva, que não demanda maiores conhecimentos de informática. O cidadão ou advogado pode resolver o conflito de qualquer lugar, haja vista que as participações se dão de forma assíncrona. Não há a necessidade de aguardar por minutos, ou horas, em eventual serviço de atendimento ao consumidor prestado por meio de telefone, nem tampouco nos corredores dos fóruns.

A experiência resulta, ainda, para o Judiciário, na rápida solução dos processos acumulados, com resolução 50% (cinquenta por cento) mais rápida, redução de litígios e redução dos custos.

Ora, não obstante simplificado, consoante já referido, diante das novas tecnologias aplicadas por meio das ODRs, dentre elas a plataforma Modria, o procedimento dos juizados especiais tem se mostrado anacrônico. Inicialmente, cabe ao consumidor, ainda que dispense a atuação de advogado, nas causas com valor inferior a 20 (vinte) salários mínimos, apresentar o pedido escrita ou oralmente à secretaria do juizado. Deverá apresentar nome, qualificação, endereços das partes, os fatos e fundamentos, de forma sucinta, além do objeto e seu valor. Em caso de apresentação de pedido oral, será reduzido a escrito pela secretaria do juizado.

A seguir, será designada sessão de conciliação, seguindo-se à citação da parte adversa para comparecimento. Em se tratando de relação de consumo, preferencialmente será utilizada

a conciliação, modalidade de solução alternativa de consumo mais adequada a partes que não possuem uma relação perene.

Por força das alterações impressas ao procedimento pela Lei 13.994/2020, devido à necessidade surgida durante a pandemia do Covid-19, é possível a conciliação não presencial, com emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real. Não obtida a conciliação, as partes poderão optar pelo juízo arbitral. Optando ou não pelo juízo arbitral, na sequência será realizada audiência de instrução. Não sendo possível a sua realização, será designada data para a ocorrência, nos quinze dias subsequentes.

Um dos maiores avanços experimentados com o procedimento dos juizados especiais cíveis, consoante já referido, foi a oralidade, em contraposição ao que ocorria nas varas cíveis, na época em que os primeiros foram instituídos, pois que, nas últimas, os procedimentos eram essencialmente escritos.

Ocorre que, hodiernamente, a oralidade do procedimento, diante da realidade que se observa nas sessões conciliação, em comparação com a praticidade da resolução dos conflitos através das ODRs, paradoxalmente mostra-se retrógrada. Em não raras oportunidades são observados conciliadores e juízes leigos, durante a realização de audiências *online*, instando os advogados a lançarem as suas manifestações através do *chat* das plataformas, orientando-os, ainda, a serem sucintos, evitando citações de doutrina e jurisprudência.

Vale lembrar que, durante tais sessões, os conciliadores não se valem de quaisquer dados estatísticos sobre casos semelhantes, de modo a serem auxiliados no tratamento e solução dos conflitos, muito menos contam com ferramentas de inteligência artificial. Na maioria esmagadora das oportunidades, prepostos e advogados não detém conhecimentos satisfatórios sobre os processos, comparecendo formalmente às sessões, com o escopo maior de evitar a revelia, quando outros profissionais foram os responsáveis pela elaboração da contestação. Raramente, têm algum poder de negociação, sendo praticamente um mantra, nas sessões de conciliação, a repetição das palavras: “infelizmente, a empresa não encaminhou qualquer proposta de acordo”.

O que justificaria, então, o fracasso das sessões de conciliação no âmbito dos juizados especiais cíveis, sobretudo nas disputas relativas às relações de consumo, em contraposição ao sucesso e satisfação dos usuários com as ODRs? Ora, não é difícil imaginar que se deve precisamente à falta de tratamento e utilização dos dados por parte dos juizados.

Mediante o tratamento dos dados, análise de desfecho de casos semelhantes anteriores, inclusive decisões acerca das quais não se obteve a conciliação, ensejando resolução heterônoma, seja por decisão do juiz togado, seja pelo juízo arbitral, o conciliador teria mais

subsídios para propor soluções. O uso da inteligência artificial, para tanto, seria indispensável, no sentido de mapear os precedentes e apontar propostas de acordo. As partes, inclusive, sentir-se-iam mais seguras na opção por uma ou outra proposta de acordo.

Ademais, a possibilidade de tentativa de conciliação, mediante a utilização de um simples aplicativo, cuja utilização é intuitiva, com participações assíncronas e rápida solução, evidentemente, é mais satisfatória e demanda menos tempo das partes e advogados envolvidos, posto que não há necessidade de deslocamentos, nem tampouco longas esperas nos prédios do Poder Judiciário.

Não se pode olvidar, ainda, que a atribuição de notas às empresas que melhor solucionam os conflitos que lhes são apresentados, com a divulgação de um ranking daquelas que não *amigas da conciliação* é um fator preponderante na escolha, por parte dos consumidores, com quais empresas irão contratar produtos ou serviços, o que as estimula a, cada vez mais, terem a propensão em solucionar as demandas contra elas formuladas, de modo a estarem bem-posicionadas no mercado, mormente quanto à sua reputação.

Hodiernamente, em que pese a disponibilidade de plataformas como a *consumidor.gov*, as partes podem, sem qualquer tentativa de conciliação prévia, ajuizar as suas demandas diretamente nos juizados especiais, deflagrando o mesmo procedimento anacrônico instituído em 1995 que, apesar de toda a revolução digital, não passou por qualquer alteração significativa desde a sua instituição, no curso do qual previsivelmente ouvirá, como pontos centrais das participações do conciliador do juízo e do advogado da empresa, as seguintes frases: *tem proposta de acordo? Infelizmente a empresa não encaminhou qualquer proposta.*

Quais seriam, pois, as possíveis soluções a serem apontadas? Há, ao menos, dois caminhos a viabilizar a integração do avanço e sucesso das ODRs ao procedimento dos juizados especiais cíveis.

O primeiro deles e, quiçá, mais desejável, passa necessariamente pela atualização legislativa do próprio procedimento, mediante a supressão da sessão de conciliação, com a utilização, na primeira fase do procedimento, de ODR, passando-se, apenas no caso de insucesso, para a instrução, renovando-se, ao início de eventual audiência, evidentemente, a tentativa de conciliação, presidida por juiz leigo ou árbitro.

A incorporação de ODR, desenvolvida no âmbito do Poder Judiciário, como fase dos procedimentos dos juizados especiais, evidentemente, contribuiria para um maior controle dos algoritmos de inteligência artificial que iriam nortear a atividade da plataforma, de modo a atender aos cinco princípios éticos sobre o uso de inteligência artificial, tratados na Carta Europeia de Ética sobre o Uso da Inteligência Artificial em Sistemas Judiciais e seu Ambiente,

da Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça, quais sejam: princípio do respeito aos direitos fundamentais, princípio da não discriminação, da qualidade e da segurança, princípio da transparência, imparcialidade e equidade e, por fim, princípio sobre o controle do usuário, de modo a garantir que os usuários sejam atores informados e controlem as suas escolhas (CEPEJ, 2018).

O desenvolvimento de uma ODR nacional para o Poder Judiciário, a exemplo do que ocorre com o PJe, não obstante este não seja o único sistema processual a funcionar no País, contribuiria substancialmente para uma uniformidade de tratamento de conflitos no território nacional, um padrão de utilização das modalidades alternativas de solução de conflitos, com auxílio da tecnologia e inteligência artificial, a serem aplicadas em ambiente virtual.

Vale ressaltar, por meio da emenda n.º 2 de 2016, que incluiu o inciso X no artigo 6º da Resolução n.º 125 do Conselho Nacional de Justiça, acrescentou-se, às atribuições do CNJ, a criação de um sistema de mediação e conciliação digital, ou a distância, para atuação pré-processual de conflitos e, havendo adesão formal de cada tribunal de justiça ou tribunal regional federal, para atuação de demandas em curso, nos termos do artigo 334, §7º, do Código de Processo Civil e artigo 46 da Lei de Mediação (BRAGANÇA, 2021).

Tal dispositivo fornecia o ambiente propício ao desenvolvimento, em âmbito nacional, de uma ODR que atendesse às necessidades do Poder Judiciário, mormente voltada à prevenção de conflitos, assim como resolução de demandas em curso.

Ocorre, entretanto, que tal dispositivo foi revogado pela Resolução CNJ de n.º 390 de 2016, que dispôs sobre a extinção de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações e serviços digitais, que foram substituídos ou se encontram inoperantes, fixando, ainda, regras, para a criação de novas soluções de tecnologia. Tal Resolução dispõe no sentido de que a gestão e governança das soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações e serviços digitais do CNJ serão exercidas conforme ato editado pela Presidência.

O Conselho Nacional de Justiça, contudo, assumindo o papel estratégico na governança e direcionamento para a produção de inteligência artificial no Poder Judiciário, por meio da Resolução CNJ n.º 332/2020 dispõe sobre a ética, transparência e a governança na produção e no uso da inteligência artificial no âmbito do Poder Judiciário, o que fornece um roteiro, aos tribunais para a produção de soluções em uso de inteligência artificial (GUSMÃO, 2021).

Nesse viés, até seja instituída uma desejável plataforma nacional, mostra-se possível que os tribunais pátrios, a exemplo do que já fizeram os tribunais de justiça de Sergipe, Santa Catarina, Minas Gerais, Alagoas, Paraná, Pará e Roraima, além dos tribunais regionais federais

da segunda e quarta regiões, desenvolvam as suas próprias plataformas, contando, para tanto, com parâmetros estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça.

Possível, ainda, a integração o PJE com ODRs como a *consumidor.gov*, a exemplo da bem-sucedida experiência do Tribunal de Justiça do Mato Grosso (TJMT, 2022).

Assim, o segundo caminho a viabilizar a integração do avanço e sucesso das ODRs com juizados especiais cíveis é, precisamente, em que pese a ausência de alteração na Lei 9.099/1995, a instituição, em âmbito nacional, por parte do Conselho Nacional de Justiça, ou mesmo por parte de cada tribunal, de ORDs com o escopo de atuarem de forma pré-processual, ou ainda, mesmo após o início do processo, com o estribo do inciso V do artigo 139 do Código de Processo Civil, através do qual incumbe ao juiz promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com o auxílio de conciliadores e mediadores judiciais.

Embora pendente de atualização a Lei 9.099/1995, em que pese a questão ainda não seja pacífica, há corrente doutrinária defendendo que a prévia tentativa de resolução, através de ODR, é condição para o ajuizamento da ação, posto que, existindo meio legítimo para a obtenção do resultado sem o uso do Judiciário, a ação se mostraria desnecessária, diante da prescindibilidade da tutela jurisdicional, o que ensejaria o indeferimento da inicial e, por conseguinte, a extinção do processo sem resolução do mérito (RODRIGUES;TAMER, 2021).

O Tribunal de Justiça do Maranhão, inclusive, disciplinando a questão por meio da Resolução GP 432017, recomenda, em caso de ajuizamento sem a prévia tentativa de resolução, a suspensão do processo, para que a questão seja submetida ao fornecedor através da plataforma *consumidor.gov* (RODRIGUES;TAMER, 2021).

3 CONCLUSÃO

Desse modo, seja através da atualização da Lei 9.099/95, seja através da criação de ODR nacional pelo CNJ, por parte dos tribunais, ou mesmo a celebração de convênios entre os tribunais e plataformas *online* de resolução de conflitos em matéria de consumo, é premente a necessidade de incorporação das novas tecnologias, inclusive de inteligência artificial, aos juizados especiais cíveis, de modo a evitar que aquele que foi inserido no ordenamento jurídico pátrio como inovação no ano de 1995, devido ao incremento, na época, de soluções alternativas de solução de conflitos, permaneça funcionando de modo anacrônico em uma sociedade cada vez mais digitalizada.

A utilização das tecnologias já disponíveis, bem como da inteligência artificial, no âmbito dos juizados especiais cíveis, sobretudo para a resolução dos conflitos surgidos no âmbito das relações de consumo, propiciará, indubitavelmente, um aumento substancial dos índices de acordos, proporcionando a maior satisfação dos usuários do sistema, bem como o devido atendimento ao princípio constitucional da razoável duração do processo.

REFERÊNCIAS

BENJAMIN, Antônio Herman V. A insurreição da aldeia global contra o processo civil clássico: apontamentos sobre a opressão e a libertação judiciais do meio ambiente e do consumidor. In: MILARÉ, Édís (coord.). Ação civil pública – Lei 7.347/85: reminiscências e reflexões após dez anos de aplicação. São Paulo. Editora: **Revista dos Tribunais**, 1995.

BRAGANÇA, Fernanda. **Justiça Digital: Implicações Sobre a Proteção de Dados Pessoais, Solução On-line de Conflitos e Desjudicialização**. Londrina: Thoth Editora, 2021.

CAPPELLETTI, Mauro. GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Grace Northfleet, Porto Alegre: Fabris, 1988.

CEPEJ. Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça, **Carta Europeia de Ética sobre o Uso da Inteligência Artificial em Sistemas Judiciais e seu ambiente**. Estrasburgo, 3 3 4 de dezembro de 2018. Disponível em:<<https://rm.coe.int/carta-etica-traduzida-para-portugues-revista/168093b7e0>>. Acesso em: 20/02/2023.

CHIMENTI, Ricardo Cunha. **Teoria e Prática dos Juizados Especiais Cíveis Estaduais e Federais: Lei n.º 9.099/95 – Parte Geral e Parte Cível - comentada artigo por artigo em conjunto com a Lei dos Juizados Federais – Lei n.º 10.259/2001)** 8ª edição. São Paulo: Saraiva, 2005.

GUSMÃO, Bráulio Gabriel. Itinerário Para um Programa de Aceleração Digital na Jurisdição. In: Inovação judicial[recurso eletrônico] : fundamentos e práticas para uma jurisdição de alto impacto / Fabrício Castagna Lunardi, Marco Bruno Miranda Clementino coordenadores. — Brasília : Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados — Enfam, 2021. Disponível em:<<https://www.enfam.jus.br/wp-content/uploads/2021/12/Livro-Inovacao-judicial.pdf>>. Acesso em: 20/02/2023.

LAPORTA. Celeida Maria Celantano. **Resolução de Conflitos Online**. Bom Retiro: Editora Quartier Latin do Brasil, 2021.

PICCOLI, Ademir Milton. As Sete Premissas para Acelerar a Inovação no Ecosistema de Justiça. In: Inovação judicial[recurso eletrônico] : fundamentos e práticas para uma jurisdição de alto impacto / Fabrício Castagna Lunardi, Marco Bruno Miranda Clementino coordenadores. — Brasília : Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados — Enfam, 2021. Disponível em:<<https://www.enfam.jus.br/wp-content/uploads/2021/12/Livro-Inovacao-judicial.pdf>>. Acesso em: 20/02/2023.

RABINOVICH-EINY, Orna e KATSH, Ethan. **Technology and the Future of Dispute Systems Design**. *Harvard Negotiation Law Review*, vol. 17, 2012.

ROCHA, José de Albuquerque Rocha. **Teoria Geral do Processo**. 10ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

RODRIGUES, Marco Antonio. TAMER, Maurício. **Justiça Digital: o acesso digital à Justiça e as tecnologias da informação na resolução de conflitos**. São Paulo: Editora Jus Podivm, 2021.

TJMT. Tribunal de Justiça do Mato Grosso. **Judiciário Integra PJe com plataforma consumidor.gov.br**. YouTube, 14 de dezembro de 2022. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=d5HQbE-wN1U>>. Acesso em: 21/02/2023.

TRAVAIN, Travain, Luiz Antonio Loureiro (2021). **Resolução de Disputas On-Line: Um projeto de futuro**. 2ª Edição. São Paulo. Amazon.