

FACULDADE DE DIREITO DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
DEPARTAMENTO DE DIREITO PROCESSUAL

**PL 533/2019 E SUAS ALTERAÇÕES PROCESSUAIS: O PAPEL DO
CONSUMIDOR.GOV NO TOCANTE AO ACESSO À JUSTIÇA**

Tese de Láurea em Direito Processual Civil

Luís Filipe Cesarette de Paula – nº USP 11264861

São Paulo

2023

LUÍS FILIPE CESARETTE DE PAULA – nº USP 11264861

**PL 533/2019 E SUAS ALTERAÇÕES PROCESSUAIS: O PAPEL DO
CONSUMIDOR.GOV NO TOCANTE AO ACESSO À JUSTIÇA**

Tese de Láurea apresentada ao Departamento de Direito Processual da Universidade de São Paulo – USP, como requisito parcial para a obtenção do título de bacharel em Direito.

Orientadora: Professora Doutora Susana
Henriques da Costa.

São Paulo

2023

AGRADECIMENTOS

“Não sou nada; nunca serei nada; não posso ser nada. Apesar disso, tenho em mim todos os sonhos do mundo”. Essa emblemática estrofe do poema “Tabacaria” de Fernando Pessoa sintetiza de forma ímpar os temores e as angústias que assolam os pensamentos dos jovens universitários ao final de sua vida acadêmica. Os desafios que a vida nos submete colocam em dúvida o mais resolutivo indivíduo. Todavia, durante toda minha vida, sempre estive acompanhado de pessoas que me ampararam, acreditaram em meus sonhos e me incentivaram a ser melhor.

Assim, em primeiro lugar, gostaria de expressar minha gratidão à minha orientadora, Professora Susana Henriques da Costa. Ela foi a responsável por abrir uma nova porta do conhecimento pela qual não tinha adentrado ainda. Sua paciência, conhecimento e ensinamentos permitiram que esta Tese se tornasse realidade. Além de que suas críticas e conselhos me permitiram tornar um melhor acadêmico.

Por oportuno, gostaria de agradecer aos meus amigos e companheiros de faculdade. O convívio diário com vocês tornou a realidade menos árdua e muito mais prazerosa. Não consigo imaginar uma graduação sem as risadas nas Arcadas ou o desespero anterior às provas, nos quais nos uníamos para superar os obstáculos. Agradeço por compartilharem os momentos de descontração, debates e, principalmente, crescimento pessoal e acadêmico.

Por fim, deixo os agradecimento finais à minha família. Vocês foram, são e sempre serão minha maior fonte de inspiração. Estiveram comigo desde o primeiro momento de minha vida, estendo a mão sempre que eu precisei, me incentivando a ser melhor e, principalmente, acreditando sempre em meus sonhos. Se hoje eu me encontro aqui, isso se deve, principalmente a vocês. Por isso, expresso minha mais profunda gratidão por estarem presentes em minha vida.

Enfim, nenhum trabalho é realizado de forma isolada, e esta Tese não é exceção. Ela é fruto de um esforço coletivo, e sou grato a todos aqueles que fizeram parte dessa jornada comigo.

RESUMO

O presente trabalho tem como propósito analisar o Projeto de Lei 533/2019, cuja finalidade resume-se à redução da sobrecarga do Judiciário através da alteração do interesse processual de agir. Em outras palavras, pretende-se tornar obrigatória a tentativa prévia de solução do litígio antes do ajuizamento da ação. Caso isso não ocorresse, caberia ao magistrado extinguir a ação sem resolução do mérito.

Sua lógica se baseia na plataforma consumidor.gov. Através desse sistema de resolução de conflitos online de fácil acesso, qualquer cidadão poderia, de sua própria casa, tentar resolver administrativamente sua demanda, não sendo, portanto, necessário recorrer-se ao Judiciário. Logo, criar-se-ia um cenário perfeito para a resolução de conflitos e desafogamento dos tribunais brasileiros.

Todavia, essa visão não se mostra unânime. Se para alguns essa plataforma é uma revolução no meio processual que vigora como um baluarte com a função de desafogar o Judiciário e promover resultados mais harmoniosos e eficientes às partes. Para outros, o site *consumidor.gov* não possui o condão de vigorar como uma *ODR*, além do PL 533/2019 ser inconstitucional por ferir e restringir a garantia constitucionalmente assegurada do acesso à Justiça.

Assim, busca-se, ao final do presente trabalho, verificar se referido site está realmente apto a promover e fomentar o acesso à Justiça das população brasileira ou se a medida legislativa é inconstitucional por ferir e cercear direito e garantias fundamentais aos cidadãos.

Palavras-chave: Projeto de Lei 533/2019; consumidor.gov; Sistema Multiportas; *Online Dispute Resolutions*; acesso à Justiça.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the Bill 533/2019, which aims to reduce the burden on the Judiciary by changing the requirement for legal standing. In other words, it seeks to make prior attempts to resolve disputes mandatory before filing a lawsuit. Failure to do so would result in the judge dismissing the case without addressing the merits.

It's logic is based on the consumidor.gov platform. Through this easily accessible online dispute resolution system, any citizen could attempt to administratively resolve their demand from the comfort of their own home, thus eliminating the need to resort to the Judiciary. Consequently, it would create a perfect scenario for conflict resolution and relieve the Brazilian courts.

However, this view is not unanimous. While some see this platform as a revolution in the current legal process, serving as a bastion to alleviate the burden on the Judiciary and promote more harmonious and efficient outcomes for the parties involved, others argue that the consumer.gov website does not have the capacity to function as an online dispute resolution (ODR) platform. Additionally, they believe that the Bill 533/2019 is unconstitutional as it infringes upon and restricts the constitutionally guaranteed right of access to justice.

Therefore, the ultimate goal of this study is to determine whether the aforementioned website is truly capable of promoting and facilitating access to justice for the Brazilian population or if the legislative measure is unconstitutional due to violating and limiting citizens' fundamental rights and guarantees.

Keywords: Bill 533/2019; consumidor.gov; Multi-door System; Online Dispute Resolutions; access to Justice.

SUMÁRIO

1. Introdução.....	7
1.1. Hipótese de pesquisa.....	10
2. Considerações preliminares	11
2.1. Princípio do amplo acesso à justiça	11
2.2. Condições da ação.....	14
2.2.1. Interesse processual de agir	15
2.3. Teoria da Asserção	16
2.4. Conclusão parcial	17
3. Tecnologias de Resolução de Controvérsias	17
3.1. Sistema Multiportas	19
3.2. Panorama brasileiro	20
3.3. Contemporaneidade tecnológica e as Online Disputes Resolutions	22
3.3.1. Benefícios e vantagens dos métodos ODR's	24
3.3.2. São perfeitos? Análise crítica das ODR's	25
4. Consumidor.gov: uma análise empírica sobre a plataforma	27
4.1. Objetivo do estudo	28
4.2. Coleta de dados	28
4.3. Análise dos dados.....	29
4.4. Resultados	29
4.5. Discussões sobre os resultados.....	31
4.6. Consumidor.gov e a legislação pátria	32
4.7. Conclusão parcial	34
5. Um olhar desmistificador: crítica aos mitos	34
5.1. A cultura da sentença: litigiosidade excessiva e sobrecarga do Judiciário	40
6. Um ensaio futuro da plataforma consumidor.gov: novas perspectivas	42
6.1. O novo futuro	43
7. Conclusão	47
8. Bibliografia	49

1. Introdução

A presente Tese de Láurea tem como escopo analisar o Projeto de Lei 533/2019 sob o prisma do amplo acesso à Justiça. Assim, debruçar-nos-emos em um estudo que perpassará, primeiramente, sobre a dogmática do Sistema Multiportas e a disciplina das *online dispute resolutions*. Após, será feito um exame teórico e empírico sobre a plataforma *consumidor.gov*, de sorte a apresentar suas vantagens e desvantagens, o seu funcionamento e seus objetivos. Por fim, haverá um ensaio sobre as potencialidades e perspectivas futuras de como as *ODR's* deverão ser utilizadas no cenário brasileiro para a facilitação e a fomentação do acesso à Justiça.

A temática do acesso à Justiça, no Brasil, surgiu como direito fundamental, pela primeira vez, na Constituição de 1946, a qual previa que a lei não poderia excluir do Poder Judiciário qualquer lesão de direito individual¹. Nesse mesmo diapasão seguiu a atual Constituição da República Federativa do Brasil, a qual, em seu art. 5º, inciso XXXV, proclama a inafastabilidade da tutela jurídica².

Todavia, essa garantia, ora alicerçada ao patamar de princípio, é marcada por um alto grau de generalidade, fato este que culmina em infindáveis discussões no âmbito jurídico sobre o que seria o “acesso à Justiça”. Em suma, por tratar-se de um conceito amplo e relativamente vago, sua delimitação normativa não é objetiva. Como consequência, é rotineiro um conflito entre esse princípio e as reformas e novas leis que são postas no ordenamento, vez que adentram, nem sempre positivamente, no campo do acesso à Justiça.

Um nítido exemplo, o qual é o objeto de pesquisa da presente Tese, é o Projeto de Lei 533/2019 de autoria do Deputado Júlio Delgado. A proposta visa alterar, em parte, os artigos 17 e 491 do Código de Processo Civil de 2015. Essa alteração acrescenta mais um “filtro” ao interesse processual de agir, de sorte que seria obrigatório, por parte do autor, demonstrar a pretensão resistida para a comprovação do interesse em juízo. Veja-se:

¹ Art 141 - A Constituição assegura aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade dos direitos concernentes à vida, à liberdade, a segurança individual e à propriedade, nos termos seguintes:

§ 4º - A lei não poderá excluir da apreciação do Poder Judiciário qualquer lesão de direito individual.

² Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

“Art. 17. § 1º Em caso de direitos patrimoniais disponíveis, para haver interesse processual é necessário ficar evidenciada a resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor. § 2º Tratando-se de ação decorrente da relação de consumo, a resistência mencionada no § 1º poderá ser demonstrada pela comprovação de tentativa extrajudicial de satisfação da pretensão do autor diretamente com o réu, ou junto aos órgãos integrantes da Administração Pública ou do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, presencialmente ou pelos meios eletrônicos disponíveis.

“Art. 491 § 3º Na definição da extensão da obrigação, o juiz levará em consideração a efetiva resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor, inclusive, no caso de direitos patrimoniais disponíveis, se o autor, por qualquer meio, buscou a conciliação antes de iniciar o processo judicial³.”

Em relação ao art. 17 do CPC, o PL acrescenta um parágrafo único para estabelecer que, em tratando-se de direitos patrimoniais disponíveis, o interesse para demandar a tutela judicial deverá ser evidenciado pela resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor. Em outras palavras, a parte autora fica obrigada a demonstrar em juízo, através de provas documentais, que utilizou-se, previamente, de meios alternativos ao judiciário para a solução da lide. Não ocorrendo essa demonstração, implica-se ausência de interesse processual de agir por parte do demandante.

Por sua vez, a alteração no art. 491 do referido diploma dispõe que o juiz, na ação relativa à obrigação de pagar quantia, levará em consideração para a definição da extensão da obrigação, a efetiva resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor que, por qualquer meio, tenha buscado a conciliação antes de iniciar o processo judicial. Há, pois, a aplicação da mesma lógica apresentada supra, vez que a extensão da responsabilidade do réu está diretamente atrelada à sua resistência em satisfazer a pretensão do autor quando este utilizar, previamente, os meios consensuais de solução de conflitos.

Depreende-se, após análise das modificações apresentadas acima, que ambas apresentam uma nítida e fundamental semelhança entre si: a utilização, em caráter prioritário, de um meio alternativo de solução de controversas ao Judiciário. Ou seja, com a reforma

³ PL 533/2019. <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2191394>.

legislativa, pretende-se obrigar a parte autora, em matéria consumerista principalmente, a valer-se dos meios consensuais para resolução da lide.

Essa, inclusive, foi a justificativa apresentada pelo relator do Projeto de Lei, o qual afirma que os Tribunais estão se tornando a forma mais utilizada para o acesso do consumidor aos seus direitos⁴. Como consequência, os meios alternativo, ou melhor, meios adequados de solução de controvérsia, são relegados ao segundo plano, em detrimento do Judiciário, que torna-se moroso e sobrecarregado. Ademais, em sua visão, tais questões poderiam ser fácil e rapidamente resolvidas por vias consensuais, produzindo resultados que agradariam ambas as partes.

De fato, é notório que as soluções obtidas mediante um consenso entre as partes possuem o condão de harmonizar com maior eficiência o conflito, agradando ambos os litigantes e pacificando seus interesses. Logo, esses métodos são importantes em função de seu caráter funcional e social, vez que promovem uma pacificação mais eficiente através da participação direta dos envolvidos na solução final do litígio.

Essa temática recebe, ainda, maior relevância a partir do desenvolvimento de novas tecnologias de informação e comunicação que moldaram, e ainda moldam, as interações humanas. O referido desenvolvimento técnico, além de propiciar o surgimento de novas formas de conflitos, intensificou, também, aqueles litígios já existentes no âmago da sociedade.

Os indivíduos mantêm entre si um número maior de relações civis do que existia outrora. O desenvolvimento tecnológico facilitou as transações comerciais, a contratação de serviços, o *e-commerce*, dentre outros. É indubitável, então, que o aumento dessas relações acarreta o aumento de problemas e litígios entre os civis. Assim, novas formas de litígios somam-se àquelas já existente, de sorte que aqueles métodos tradicionais praticados pelos juristas já não se mostram tão eficazes quanto eram no passado.

Na busca de uma solução a tal questão, promoveu-se a utilização dessas tecnologias no âmbito jurídico, a fim de promover novos mecanismos de solução de controvérsias mais adequados à realidade dos conflitos e às necessidades das partes. Um desses novos métodos é o *Online Dispute Resolutions*, uma modalidade consensual de resolução de controvérsias

⁴ CARVALHO, Vinícius. Comissão de Defesa do Consumidor.
https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=node017kjoy1en8wz8173v7y6mx2rmz1344918.node0?codteor=1984659&filename=Parecer-CDC-05-04-2021.

praticadas integralmente no plano digital. Por meio de plataformas ou sites, os consumidores e os fornecedores resolvem consensualmente o conflito, sem necessidade de socorrerem-se ao Judiciário.

No Brasil, o principal método tido como *online dispute resolutions* é o site *consumidor.gov*⁵. Por meio dele, consumidor e fornecedor mantêm um contado direto para buscar a resolução do conflito, ou mesmo obter esclarecimento sobre dúvidas relacionadas ao produto, contrato, serviço, dentre outros. Em função desse status, tal sistema vigorou como um dos principais fundamentos à criação do PL 533/2019 e, por isso, será o principal objeto de estudo da presente Tese.

Com o desenvolvimento dessa plataforma virtual, pressupõe-se que foi criado o meio para todos os consumidores contatarem os respectivos fornecedores para buscarem a resolução dos conflitos entre si, sem necessidade do ajuizamento de uma ação. Todavia, apesar de ser uma inovação tecnológica deveras interessante, o próprio site, tendo em vista o seu funcionamento e a sua finalidade, acarreta um acirrado debate no meio jurídico, principalmente quando sua utilização torna-se obrigatória para a proposição de uma ação judicial.

Para alguns, essa plataforma é uma revolução no meio processual que vigora como um baluarte com a função de desafogar o Judiciário e promover resultados mais harmoniosos e eficientes às partes. Por outro lado, há aqueles que defendem que o site *consumidor.gov* não possui o condão de vigorar como uma *ODR*, além do PL 533/2019 ser inconstitucional por ferir e restringir a garantia constitucionalmente assegurada do acesso à Justiça.

Assim, tendo em vista este dissenso que permeia os debates processualistas e legislativos brasileiros, a presente monografia debruçar-se-á sobre a questão, a fim de analisá-la detalhadamente, esclarecendo as nuances que permeia o debate, bem como os benefícios, malefícios e perspectivas futuras da plataforma *consumidor.gov*, das *ODR's* no Brasil e do PL 533/2019.

Com isso, busca-se responder ao seguinte questionamento: a determinação da utilização da plataforma *consumidor.gov* como um requisito de interesse processual de agir respeitaria e proporcionaria o amplo acesso à Justiça?

1.1. Hipótese de pesquisa

⁵ <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1667759175414>.

O Brasil não é um país de litigiosidade excessiva cujos cidadãos precisam ser desestimulados quanto ao acesso ao Poder Judiciário. Pelo contrário, somente uma pequena parcela de brasileiros socorrem-se aos tribunais quando diante de lesões à direitos. Logo, obrigar que os indivíduos utilizem o consumidor.gov, principal plataforma que justificou o PL 533/2019, previamente ao ajuizamento da ação sob a justificativa de que diminuiria a morosidade e a sobrecarga do Judiciário é uma falácia que cerceia a garantia do amplo acesso à justiça. Os métodos ODR são uma inovação com enorme potencial para auxiliar a solução dos conflitos. Todavia, essa plataforma, no estilo em que se estrutura, não possui o condão de solucionar todos os litígios, tal como idealizam. Funciona, pois, como um sistema de reputação, e não como uma ODR, de sorte que condicionar sua obrigatoriedade de utilização para a interposição de uma ação feriria preceitos e garantias constitucionais.

2. Considerações preliminares

Para a elucidação da pergunta acima, faz-se mister analisarmos, primeiramente, conceitos e pressupostos teóricos que vigorarão como base dogmática para a argumentação expositiva que se dará no decorrer do texto. Tais conceitos abarcam uma temática mais ampla e abstrata, de sorte que seu entendimento no âmbito jurídico, seja jurisprudencial, seja acadêmico, não é plenamente consensual.

Conforme exposto alhures, o Projeto de Lei 533/2019 propõe alterações diretas no plano das condições da ação, de sorte a afetar a maneira que os cidadãos possuem para socorrer-se ao Poder Judiciário. Para alguns, essa modificação não restringiria o acesso à Justiça, vez que funcionaria apenas como um filtro processual para evitar o sobrecarga das cortes nacionais. Para outros, essa alteração restringe fortemente o acessos dos mais necessitados à tutela estatal, desrespeitando, pois, seus direitos e garantias constitucionais.

Tem-se uma miríade de fatores que interferem diretamente na discussão do tema em voga. É impossível discutir sobre o PL 533/2019 sem adentrarmos no debate sobre acesso à Justiça, condições da ação, teorias processuais, dentre outros. É necessário, então, o esclarecimento dessas premissas teóricas que nortearão o presente ensaio, a fim de obter-se uma conclusão racional e condizente à realidade fática.

2.1. Princípio do amplo acesso à justiça

A garantia do acesso à Justiça é um tema fundamental para a consolidação de um Estado Democrático de Direito. No Brasil, esse princípio é assegurado pelo inciso XXXV do art. 5º da Constituição da República Federativa Brasileira de 1988 (CRFB, 1988). Em suma, esse dispositivo garante a inafastabilidade da jurisdição estatal, de sorte que é vedado ao Poder Judiciário abster-se de dirimir um conflito quando este lhe é apresentado.

Todavia, o acesso à Justiça não é uma regra rigidamente posta e objetivamente interpretada. Trata-se, pelo contrário, de um princípio, ou seja, normas de otimização postas no ordenamento jurídico cujas principais características são a ampla generalidade de definição e alto grau de abstração de seu conteúdo.

Como consequência, a própria definição dessa garantia fundamental não encontra unanimidade na doutrina pátria. O que seria acesso à Justiça? Em um primeiro momento, esse parece um questionamento simples cuja resposta pode ser facilmente encontrada no próprio ordenamento ou mesmo no senso comum. Entretanto, justamente por seu caráter abstrato, a definição correta demanda uma discussão profunda.

Indubitavelmente, a primeira resposta ao questionamento apresentado acima seria a própria definição legal apresentada pela Constituição Federal. Logo, o acesso à Justiça seria um direito fundamental que garante a todos os cidadãos brasileiros a possibilidade de acesso ao Poder Judiciário e, conseqüentemente, à Justiça. Tal definição, apesar de não estar errada, apresenta-se incompleta e ultrapassada.

O Direito, como ciência social viva e em constante evolução, não pode ater-se à letra morta da lei e às definições que outrora foram delimitadas. É preciso estar em consonância com a realidade fática atual, a fim de promover respostas e soluções aos anseios e necessidades do presente momento. Assim, a concepção de acesso à Justiça deve ser entendida além dos limites da possibilidade de propor uma ação, como antigamente se pensava.

Corroborar tal conclusão o jurista Kazuo Watanabe, o qual afirma que “*a problemática do acesso à Justiça não pode ser estudada nos acanhados limites do acesso aos órgãos judiciais já existentes. Não se trata apenas de possibilitar o acesso à Justiça enquanto instituição estatal, e sim de viabilizar o acesso à ordem jurídica justa. Há que se preocupar, outrossim, com o direito substancial, que, sobre ser ajustado à realidade social, deve ser interpretado e aplicado de modo correto.*”⁶.

⁶ WATANABE, Kazuo. Acesso à Justiça e sociedade moderna. *Participação e processo*, pp. 128-129

Dessa definição, depreende-se que o alcance do acesso à Justiça deve ser mais amplo que o simples ingresso ao Poder Judiciário. Destarte, esta garantia decorre da união entre: i) tutela jurisdicional prestada pelo Estado; ii) pela via dos meios alternativos, ou adequados, de solução de conflitos (mediação, conciliação, arbitragem, dentre outros); e iii) por meio de Políticas Públicas. Essa, inclusive, é a concepção exposta por Cappelletti em seus estudos⁷.

Segundo este mesmo doutrinador, em sua obra *Acesso à Justiça*, essa garantia fundamental decorre da confluência de dois fatores, quais seja: um sistema igualmente acessível a todos e resultados individual e socialmente justos⁸. O “Acesso à justiça” só se verificará se o processo desenvolver de forma justa. Cappelletti se preocupa com a igualdade e que o processo seja produzido com resultados que sejam individual e socialmente justos.

Considera-se o acesso à justiça como direito a uma tutela jurisdicional justa e efetiva, por meio da qual o cidadão busca a proteção de seus direitos eventualmente violados ou ameaçados. Desse modo, o acesso à justiça visa concretizar os direitos garantidos ao cidadão pela ordem jurídica.

Nesse mesmo diapasão, José Bedaque expõe, de maneira ímpar, a conceituação mais moderna desse princípio:

“Acesso à Justiça ou mais propriamente acesso à ordem jurídica justa significa proporcionar a todos, sem qualquer restrição, o direito de pleitear a tutela jurisdicional do Estado e de ter à disposição o meio constitucionalmente previsto para alcançar esse resultado. Ninguém pode ser privado do devido processo legal, ou melhor, do devido processo constitucional. É o processo modelado em conformidade com garantias fundamentais, suficientes para torná-lo equo, correto, justo.”⁹

Com essa base, é fundamental reconhecer o acesso à justiça como princípio essencial ao funcionamento do Estado de Direito, vez que, sem essa garantia, é impossível haver democracia. É um direito social básico de cada cidadão que representa um efetivo acesso à ordem jurídica justa regida por um sistema normativo isonômico que visa a manutenção da ordem, coesão e paz social.

⁷ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*

⁸ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. “A expressão “acesso à Justiça” [...] serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos.”

⁹ BEDAQUE, José Roberto dos Santos. *Tutela cautelar e tutela antecipada: tutelas sumárias e de urgência*, p.

Além disso, esse direito é a porta de entrada que garante e sustenta a efetivação dos demais direitos sociais e individuais. Vedado o acesso à justiça, o cidadão não encontra opção democrática (somente a autotutela) para garantir que as leis sejam respeitadas quando houver lesão em seus direitos. Logo, vigora como um pilar central em relação ao principal escopo do Direito: garantir a pacificação social.

O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental de um sistema jurídico igualitário que pretenda garantir os direitos de todos. Estes só se realizam se for real a possibilidade de reclamá-los, de maneira ampla, perante tribunais pátrios. Em outras palavras, o direito de acesso à justiça é o direito sem o qual nenhum dos demais se concretiza.

Nesse contexto, José Afonso da Silva afirma que:

“Se o Poder Judiciário é um dos Poderes do Estado, como enuncia o art. 2º da Constituição, e se o Estado, República Federativa do Brasil, tem como um de seus principais fundamentos construir uma sociedade justa, então não pode mais ele se contentar com a mera solução processual dos conflitos. Cada sentença há que constituir um tijolo nessa construção da sociedade justa. E a Justiça aqui há de ser aquele valor supremo¹⁰”.

Portanto, a locução “Acesso à Justiça”, quando empregada na presente Tese, deve ser compreendida como o acesso alcançado, tanto por intermédio dos meios alternativos de solução de conflitos de interesses, quanto pela via jurisdicional e das políticas públicas, de forma adequada e eficiente, realizando uma ordem de valores fundamentais e essenciais que interessam a todo e qualquer indivíduo. É a pacificação social com a realização do escopo da justiça.

2.2. Condições da ação

Apresentado a definição de acesso à Justiça, faz-se mister compreender o conceito de ação e de direito de ação adotado pelo ordenamento jurídico brasileiro, a fim de demonstrar que o acesso às ferramentas judiciais, mesmo quando amplo, não é irrestrito. O atual Código de Processo Civil, em seu art. 17, apresenta requisitos prévios e necessários para que o indivíduo postule em juízo. A ausência de um desses requisitos permite a extinção do processo sem resolução de mérito¹¹.

¹⁰ AFONSO DA SILVA, José. Acesso à justiça e cidadania, *RDA* 216, p.10

¹¹ Art. 485. O juiz não resolverá o mérito quando:

A modulação da doutrina processualista nessa forma decorre, justamente, da teoria da ação adotada pelo ordenamento brasileiro. Em solo tupiniquim, prevalece a Teoria Eclética, cujo principal expoente foi Tullio Liebman, com uma dogmática que situa-se entre a Teoria Concreta e a Abstrata. Ele percebeu que não se poderia ignorar o resultado do processo e se preocupar somente com o meio, bem como não poderia ver a ação somente da perspectiva do autor.

Assim, ele concluiu que o direito de ação é o direito a uma sentença de mérito, podendo esta ser de procedência ou de improcedência. Dessa forma, ele subordina a existência do direito de ação ao preenchimento dos requisitos estabelecidos pelas condições da ação. Nesse caso, sem o preenchimento de tais requisitos, o indivíduo não poderá invocar a prestação jurisdicional do Estado¹².

Logo, condições da ação são os requisitos mínimos para que ocorra a tramitação processual até atingir uma sentença de mérito. Os requisitos da condição da ação estão relacionados a um dos elementos da ação, quais sejam: partes, pedido e causa de pedir. Assim, as condições da ação vigorariam como um juízo de admissibilidade. Ou seja, são requisitos necessários para validar a relação processual em seu todo e para se chegar a uma decisão de mérito.

Atualmente, apesar das teorias clássicas da ação estarem, em parte, defasadas, com os autores não mais identificando-se a elas, é de suma importância essa divisão clássica, principalmente para analisar o exercício de seu direito de ação. A compreensão do funcionamento desse “filtro” processual está diretamente ligado ao PL 533/2019, visto que a reforma visa adicionar mais um pressuposto para o ajuizamento de uma ação e que, ante sua ausência, o processo poderá ser extinto sem resolução de mérito.

2.2.1. Interesse processual de agir

O CPC/2015 disciplina, em seu art. 17, duas condições da ação: legitimidade e interesse processual de agir. Conforme exposto acima, ambos são requisitos processuais mínimos para a ocorrência regular da tramitação processual, até que seja atingida alguma sentença de mérito. A ausência de uma delas acarreta carência da ação e, consequentemente,

VI - verificar ausência de legitimidade ou de interesse processual;

¹² COSTA, Susana Henriques da. Condições da ação. São Paulo: Quartier Latin, 2005.

extinção sem julgamento de mérito. Tendo em vista as alterações propostas pelo referido projeto de lei, o presente texto abordará, somente, a questão atinente à segunda condição da ação.

O interesse processual de agir é traduzido como a verificação da utilidade social da propositura da lide em busca da efetivação do direito e da pacificação social. Há, pois, o interesse de agir quando o processo for capaz de efetivamente ser útil ao demandante; quando for capaz de trazer-lhe verdadeira tutela jurisdicional. Assim, sempre haverá interesse de agir quando o processo, ou seja, a tutela jurídica, for o único meio possível e apto para atender a demanda.

Tal instituto é sumarizado pelo binômio “necessidade-adequação”. Necessidade é representada pela incapacidade do sujeito de obter o bem desejado sem o devido processo; e adequação é razoabilidade do pedido frente a uma variada possibilidade de meios de soluções. Dessa forma, para que haja interesse de agir, é preciso que haja necessidade da tutela jurisdicional, isto é, que o Poder Judiciário seja o único meio de obtenção da tutela.

Em vista disso, quando não há correspondência entre necessidade de tutela e satisfação do direito, há carência do interesse de agir, justamente porque o objeto desse instituto é a tutela jurisdicional. Assim, cabe ao juiz verificar, dentro da realidade fática, se a demanda pleiteada pelo autor compõe os requisitos para que seja utilizado a via judicial. Em outras palavras, deve haver uma crise a ser solucionada, caso contrário o processo será inútil.

Logo, na falta de interesse, o processo é extinto sem julgamento de mérito. Por mais que haja uma avaliação do direito do autor, não se confunde com a análise de mérito, justamente porque o objeto aqui é a tutela, e não o bem da vida. Assim, a improcedência que decorre da falta de interesse culmina na desnecessidade do processo, uma vez que se a tutela é desnecessária, o processo torna-se inútil.

2.3. Teoria da Asserção

Por fim, o último conceito a ser esclarecido trata-se da Teoria da Asserção e suas modificações na análise das condições da ação. Nessa teoria, as condições da ação serão verificadas tendo em vista os fatos afirmados na petição inicial, a partir da cognição sumária. Para os assertistas, o juiz deve examinar a presença de condições da ação no direito afirmado

pelo autor na petição inicial, sendo a decisão a respeito das condições da ação apenas aquela proferida durante a inicial¹³.

Difere-se, portanto, da teoria de Liebman, pois somente seria uma sentença de carência de ação caso fosse constatado o descumprimento de uma das condições da ação a partir de uma cognição sumária, no momento da petição inicial, revelando o verdadeiro caráter instrumental das condições da ação para essa teoria, evidenciado também pela aplicação do princípio da economia processual.

Em suma, para os adeptos dessa teoria, o que importa é a mera afirmação do autor, e não a correspondência entre a afirmação e a realidade, que já seria problema de mérito.

A relação da Teoria da Asserção para com o Projeto de Lei 533/2019 recai, justamente, na necessidade de comprovar, de maneira documental, a resistência do réu em satisfazer a pretensão do autor quando este valeu-se de meios alternativos à solução do conflito anteriormente ao ajuizamento da ação. Todavia, a análise das condições da ação deveriam ficar adstritas ao primeiro juízo de admissibilidade, com base unicamente na análise das afirmações contidas na petição inicial, o que não ocorre.

2.4. Conclusão parcial

O objetivo desse primeiro capítulo foi apresentar temas e conceitos que estão diretamente relacionados ao tema aqui debatido, qual seja, a restrição, ou não, do acesso à Justiça pelo PL 533/2019. Tais premissas mostram-se fundamentais à elucidação do questionamento apresentado alhures, vez que o raciocínio lógico que levará à resposta final, depende, necessariamente, dos conceitos aqui expostos. Passa-se, finalmente, ao estudo do tema propriamente.

3. Tecnologias de Resolução de Controvérsias

Em algum momento da vida, todo brasileiro já escutou, escutará, ou mesmo proferiu, a emblemática máxima “*o seu direito termina aonde começa o direito do outro*”. Essa expressão, embora relativamente simples, sumariza o complexo funcionamento da existência e convivência humana em uma sociedade multifacetada. É indubitável que onde há sociedade,

¹³ COSTA, Susana Henriques da. Condições da ação. São Paulo: Quartier Latin, 2005.

haverá conflitos, justamente pela divergência de interesses, culturas, percepções, objetivos e afins.

O Brasil, apesar de ser um país tropical abençoado por Deus, não escapa a esta lógica. Somos, conforme expressão cunhada por Marilena Chauí¹⁴, uma “colcha de retalhos”. Em outras palavras, somos um território que comporta uma vasta pluralidade de cultura, uma miríade de etnias e uma diversidade populacional em que cada indivíduo possui seus valores, sua moral e sua maneira única de ver o mundo. Logo, esse convívio, inevitavelmente, gerará conflitos e, havendo conflitos, é necessário o Direito.

Dessa dicotomia entre Direito e conflitos, é produzido, instantaneamente, no imaginário popular, a ideia de leis, tutela jurisdicional, processo e julgamento. E tal concepção não poderia ser diferente, posto que, desde sua criação, esse foi o seu *modus operandi*, de sorte que tal prática encontra-se fortemente enraizada no âmago dos cidadãos. Assim, em face de um litígio, as partes possuem o amplo direito de socorrer-se à tutela jurisdicional para assegurarem a manutenção de sua pretensão e de seu direito.

Todavia, conforme exposto alhures, a Internet, com suas novas tecnologias, transformou e intensificou as interações humanas, de sorte a aumentar o número de conflitos já existente, ou mesmo, criar novos conflitos. Somado a isso, a expansão digital na atualidade acarreta uma cultura do imediatismo, em que os indivíduos possuem uma ânsia crescente por terem as coisas no agora e de resolver os problemas imediatamente (RUSHKOFF, 2013).

Percebe-se, assim, que a sociedade, bem como os conflitos nela existentes, não são estáticos, mas sim voláteis e mutáveis no tempo. Nesse espeque, é necessário pensar novas formas de solução de conflitos que não sejam as tradicionais marcadas pela tutela jurisdicional e intervenção estatal. Logo, tendo em vista essa dinamicidade social, é fundamental a busca por novas formas de solução de conflitos pensadas e desenvolvidas respeitando as particularidades do caso concreto (LORENCINI, 2013).

Não se pode depender única e exclusivamente do processo judiciário e da tutela estatal para a solução de todo tipo de litígio. No Brasil, o tempo médio de tramitação de processos na fase de conhecimento no primeiro grau é de 3 anos e 4 meses, e no segundo grau,

¹⁴ CHAUI, Marilena. Cultura e democracia – o discurso competente e outras falas. 9a. Edição, São Paulo: Cortez, 1989

de 2 anos e 2 meses¹⁵. Entretanto, esse prazo poderia ser drasticamente reduzido se determinados conflitos fossem abordados de forma mais adequada aos seus contornos.

Ciente dessa problemática, Cappelletti (CAPPELLETTI, GARTH, 1988) propõe mudanças de paradigma do direito processual e elabora a teoria da 3ª Onda de Acesso à Justiça. Essa onda surge justamente com o intuito de centrar seus esforços nas instituições e mecanismos utilizados para prevenir ou processar as disputas na sociedade. Busca-se, também, dar mais equidade ao Direito, alterando o equilíbrio de poder, a fim de tornar os direitos, outrora negligenciados, interesses da justiça igualitária.

Entretanto, o seu diferencial está na percepção de que a sociedade tem um alto grau de mutabilidade, a qual não é acompanhada pelas mudanças práticas dos direitos e vantagens adquiridos. Assim, não basta apenas a representação judicial, é preciso uma ampla variedade de reformas, seja nas formas de procedimento, seja nos mecanismos usados para garantir os direitos subjetivos, seja nos métodos de solução de litígios.

3.1. Sistema Multiportas

Nesse contexto de buscas por novos mecanismos de solução de controvérsias que não os tradicionais, Frank Sander¹⁶, em uma conferência convocada pelo presidente da Suprema Corte dos Estados Unidos em 1976, idealizou um sistema composto por vários métodos de solução de conflitos integrados e coexistentes entre si. Nascia, assim, a idealização do Sistema Multiportas¹⁷.

Sua ideia nesse momento era introduzir, junto ao Poder Judiciário, a possibilidade de escolha ao jurisdicionado de várias opções de métodos para a resolução de seu conflito. Assim, em breve sintetização, haveriam entidades especializadas vinculadas ao Judiciário com a função de conduzir as partes para o mecanismo mais adequado às particularidades da disputa¹⁸.

¹⁵ “O tempo médio de duração dos processos em tramitação no segundo grau é de 2 anos e 1 meses (2,4 vezes superior ao tempo de baixa); o tempo médio de duração dos processos em tramitação na fase de conhecimento de primeiro grau é de 3 anos e 3 meses (1,7 vez superior ao tempo de baixa); e o tempo médio de duração dos processos em tramitação na fase de execução do primeiro grau é de 7 anos e 1 mês” (CNJ, 2022, p. 219).

¹⁶ V. Sander, Frank E. A. *The Multi-Door Courthouse: Settling Disputes in the Year 2000*. HeinOnline: 3 Barrister 18, 1976.

¹⁷ Inicialmente, o nome dado por Frank E. A. Sander era “*Varieties of dispute processing*”. A expressão “*Multi-door courthouse*” foi adotada posteriormente.

¹⁸ Kessler, Gladys y Finkelstein, Linda. *The evolution of a multi-door courthouse*. 37 Cath. U. L. Rev. 577 (1988), p. 580 (577-590). Disponível em: <http://scholarship.law.edu/lawreview/vol37/iss3/2> . Acesso em 23 de março de 2023.

Para essa teoria, seriam necessários quatro baluartes fundamentais que sustentariam e proporcionariam o eficiente funcionamento do Sistema Multiportas, quais sejam: i) a institucionalização dos métodos alternativos de solução de controvérsias; ii) a escolha do método a partir da análise de um profissional especializado; iii) formação adequada tanto desse profissional, como daqueles que conduzirão os demais métodos (como um conciliador); e iv) política pública com o escopo de fomentar a utilização desses métodos e conscientizar a população quanto aos seus benefícios (SANDER, 2000, p.3-5).

Dessa forma, nesse sistema, os indivíduos que procurassem auxílio para terem seus litígios resolvidos seriam encaminhados, por um profissional especializado, para a “porta”, ou seja, para o método de solução mais apto a resolver a lide e com maior condão de promover a pacificação social.

Atualmente, o Sistema Multiportas é representado, metaforicamente, como uma antecâmara na qual o indivíduo, quando diante de uma lesão a seu direito, adentra e depara-se com várias portas que conduzem a diferentes métodos, podendo escolher aquele que for mais adequado às particularidades do seu caso. Ele teria a autonomia de decidir o caminho a ser seguido sem o auxílio de um terceiro ou poderia procurar um técnico para orientá-lo nessa questão. A estrutura desse sistema seria garantia pelo Estado, o qual disponibilizaria as várias portas, disciplinando por lei os aspectos básicos de cada método (LORENCINI, 2013).

A partir desse sistema, as partes teriam acesso aos chamados métodos alternativos de solução de controvérsias (ADR). Entre as diversas portas, estariam aquelas mais conhecidas, como a arbitragem, mediação, conciliação e negociação, além, claro, do próprio Poder Judiciário. Entretanto, as opções não se encerrariam nos exemplos acima, posto que a essência desse sistema é possibilitar, através de um juízo de conveniência e adequação, o melhor caminho para obter a solução da lide e, conseqüentemente, a pacificação social.

3.2. Panorama brasileiro

Transplantando tais conceitos para o contexto tupiniquim, é de se imaginar que esses métodos sejam uma inovação bem recente, por isso sua menor expressividade no âmbito jurídico. Todavia, eles eram previstos desde o período colonial brasileiro. Nas Ordenações Filipinas, Livro 3º, T.20, §1º¹⁹, prezava-se, antes do devido processo, pela reunião entre as

¹⁹ “E no começo da demanda dirá o Juiz à ambas as partes, que antes que façam despesas, e se sigam entre elles os odios e dissensões, se devem concordar, e não gastar suas fazendas por seguirem suas vontades, porque o

partes, como uma forma de aplacar a animosidade e facilitar o julgamento posterior. Vale destacar, também, que a Constituição de 1824, em seus artigos 161²⁰ e 162²¹, buscava a reconciliação através de um terceiro, o chamado juiz de paz, que guiaria as partes para a resolução do conflito.

Infelizmente, ante a ausência de uma política pública direcionada e à mentalidade combativa dos litigantes naquele período, esses métodos foram relegados ao segundo plano, vigorando mais como uma opção subsidiária ao Judiciário à um caminho independente e apto a produzir resultados satisfatórios no tocante à resolução da demanda e à pacificação.

A arbitragem somente ganhou maior importância e visibilidade a partir da década de 90, após a promulgação da Lei 9.307/1996. Nesse mesmo caminho seguiu a conciliação. Apesar de existir no Brasil há tempos, sua relevância surgiu com a Lei n. 9.099/1995, que regulamentou os procedimentos dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Por sua vez, a mediação começou a ganhar relevância após o Projeto de Lei 4.827/1998, culminando, por fim, na Lei 13.140/2015.

Apesar dessa regulamentação normativa, essas mudanças foram pontuais e isoladas, de sorte a inexistir um sistema organizado de diferentes métodos de solução de controvérsia coexistindo entre si. Por isso, não falamos, nesse momento, em Sistema Multiportas no Brasil.

A mudança de panorama ocorreu apenas com a Resolução 125 do CNJ e com a promulgação do Código de Processo Civil de 2015. Aquela, em seu art. 1º²², instituiu uma Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, a fim de buscar, a partir de uma coordenação do Poder Judiciário, assegurar uma solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade.

Corroborar essa iniciativa o CPC/2015, o qual foi responsável por dar um papel de maior relevância aos métodos alternativos de solução de controvérsias, nos termos de seu art.

vencimento da causa sempre he duvidoso. E isto, que dissemos de reduzirem as partes à concordia, não he de necessidade, mas sómente de honestidade nos casos, em que o bem podêrem fazer.” (*sic*).

²⁰ Art. 161. Sem se fazer constar, que se tem intentado o meio da reconciliação, não se começará Processo algum.

²¹ Art. 162. Para este fim haverá juizes de Paz, os quaes serão electivos pelo mesmo tempo, e maneira, por que se elegem os Vereadores das Camaras. Suas attribuições, e Districtos serão regulados por Lei.

²² Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade. Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe, nos termos do art. 334 do Código de Processo Civil de 2015, combinado com o art. 27 da Lei 13.140, de 26 de junho de 2015 (Lei de Mediação), antes da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão.

3º, §2º²³. Conforme consta na Exposição de Motivos do Código, deu-se ênfase à possibilidade de as partes porem fim ao conflito pela via da mediação ou da conciliação. Entendeu-se que a satisfação efetiva das partes pode dar-se de modo mais intenso se a solução é por elas criada e não imposta pelo juiz²⁴.

Ambos os diplomas legais expostos supra serão analisados em momento posterior, quando serão verificadas as suas particularidades e enfoques no tocante aos métodos alternativos de solução de controvérsias. Basta, neste momento, a compreensão de que a doutrina processualista brasileira vem sofrendo modificações, visando um novo modo de pensar a Justiça, a fim de procurar respostas mais adequadas aos problemas jurídicos.

3.3. Contemporaneidade tecnológica e as Onlines Disputes Resolutions

Conforme é possível inferir, essa onda renovatória é um ato contínuo que, assim como a sociedade humana, está em constante evolução, visando, justamente, a consonância entre o Direito e a realidade fática social. Não se pode esperar que tal disciplina, como ciência social, permaneça inviolável em relação às mudanças do meio social no qual está inserida. Assim como as interações humanas são modificadas pela tecnologia, é invariável que o Direito também o seja.

É nesse contexto em que surge um novo método de resolução de controvérsia, o qual pode ser compreendido entre a união de um método alternativo com a tecnologia. Em outras palavras, os métodos ADR incorporam a si as novas tecnologias desenvolvidas para criar uma nova “porta”. Nascem, assim, os métodos online de solução de controvérsias, comumente chamados de *online disputes resolutions* (ODR).

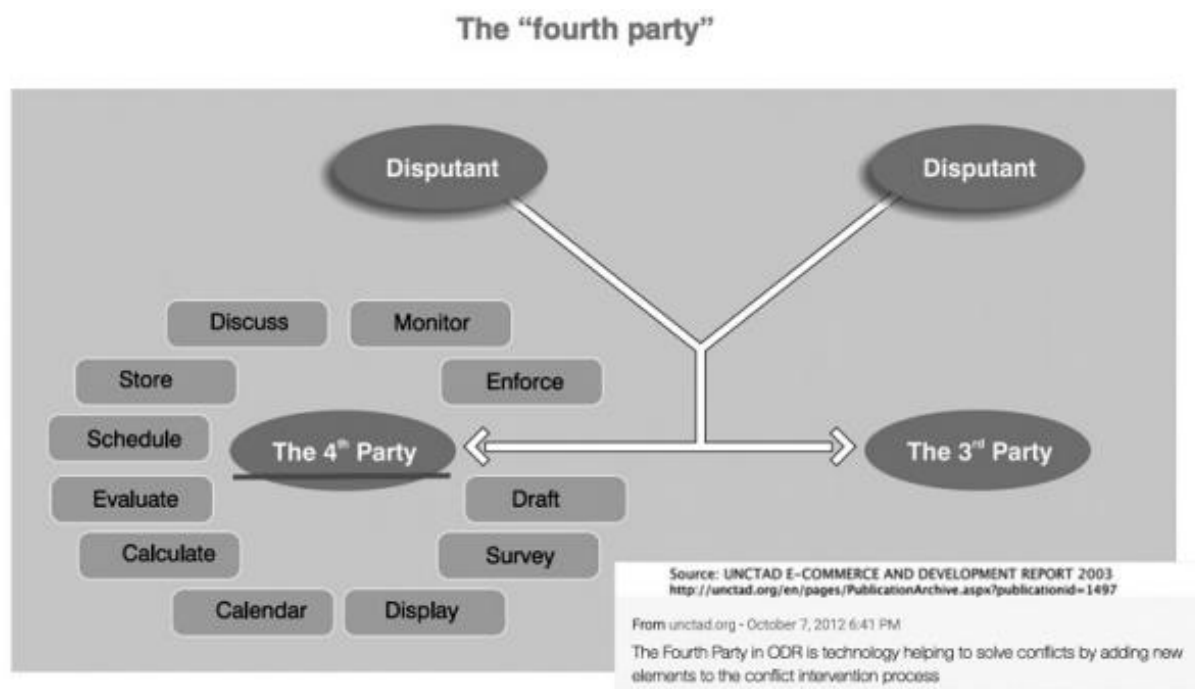
Entretanto, a definição apresentada acima é deveras simplista frente ao complexo universo das ODR's, o qual apresenta dissenso até mesmo em sua definição. Parte da doutrina adota uma definição ampla sobre o tema, determinando que um método de *online dispute resolutions* seria nada mais do que qualquer mecanismo tradicional de resolução de disputa que empregue as tecnologias de comunicação e informação (ARBIX, 2015, p. 49-50).

²³ Art. 3º, §2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

²⁴ Exposição de Motivos do novo Código de Processo Civil (CPC) constante no Projeto de Lei nº 8046/2010.

O presente trabalho, todavia, adota uma definição mais restritiva, nos moldes expostos por Daniel Arbix em sua Tese de Doutorado²⁵. Assim, os métodos ODR são aqueles em que “*as tecnologias de informação e comunicação não se limitam a substituir canais de comunicação tradicionais, mas agem como vetores para oferecer às partes ambientes e procedimentos ausentes em mecanismos convencionais*”. Logo, a tecnologia não auxiliaria apenas os meios já existentes, mas também alteraria substancialmente a forma como funciona do sistema²⁶.

Corroborar essa definição a concepção de que a tecnologia criou novas plataformas inexistentes no mundo físico, possibilitando novos poderes às partes que vão além daquele empoderamento existente nos métodos ADR²⁷. Tem-se, portanto, a tecnologia não como uma mera facilitadora, mas sim como uma “quarta parte” dentro do litígio, de sorte a possuir poderes e funções inerentes a si mesmo com o escopo de alcançar a melhor resolução para o caso em comento.



²⁵ ARBIX, Daniel do Amaral. Resolução on line de controvérsias — tecnologia e jurisdições. 2015, 265 f. Tese (Doutorado em Direito) — Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2015.

²⁶ WOLKART, Erik Navarro. Análise econômica do processo: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 724.

²⁷ LORENCINI, em Sistema multiportas”: opções para tratamento de conflitos de forma adequada, p.58, explica: “Entre outras ideias, *empowerment* transmite a noção de diametralmente oposta de dependência: empoderar-se pressupõe não entregar a solução de um impasse a outra pessoa, mas sim participar ativamente dessa solução [...]”.

[Fonte: UNCTAD – United Nations Conference on Trade and Development. E-Commerce and Development Report 2003, UNCTAD/SDTE/ECB/2003/1, Nova Iorque e Genebra, 2003. p. 187-190.]

Percebe-se, assim, que essas novas tecnologias têm como caráter fundamental a sua interatividade com as partes, a fim de desenvolver algoritmos que ajustarão os seus sistemas às particularidades das demandas. Ou seja, a tecnologia, como quarta parte, se molda e evolui a partir das interações com os usuários a fim de adequar suas respostas e soluções conforme os moldes do litígio no qual está atuando.

3.3.1. Benefícios e vantagens dos métodos ODR's

Seu nascimento está diretamente ligado ao desenvolvimento da Internet, de sorte que foi construído como uma possibilidade de reduzir e dirimir os conflitos dela decorrentes, principalmente aqueles decorrentes da seara consumerista no ambiente de e-commerce. Busca-se, assim, a adequação e otimização de um método às realidades contemporâneas, a fim de sanar os anseios de seus usuários quando diante de conflitos.

Em outras palavras, as tecnologias promoveram inúmeras facilidades no cotidiano humano, por exemplo, a simplificação de realização de compras através de plataformas de e-commerce. Qualquer indivíduo que já se valeu desse serviço percebeu que as principais características dessa relação são a facilidade e o imediatismo. Todavia, é de suma importância que essas qualidades estejam presentes também na resolução de um problema quando este surgir.

Esse, portanto, é o norte dos métodos ODR's: a prevenção e a resolução de disputas em grande volume de maneira rápida, fácil e eficiente²⁸, de sorte a fomentar a confiança dos usuários nas empresas de e-commerce, nas novas tecnologias de comunicação e na própria Internet como substrato às relações interpessoais, comerciais e negociais.

Ademais, tais métodos possibilitam maior participação e atuação das partes para a solução do litígio, de sorte a valorizar a autonomia de vontade dos envolvidos a fim de flexibilizar o procedimento utilizado para a solução, com o escopo de alcançar a adequação do meio ao fim, qual seja, a pacificação do conflito.

²⁸ CORTÉS, Pablo. Online dispute resolution for consumers in the european union. Op. cit., p. 1.

Permite, também, o reestabelecimento dos diálogos e a preservação dos relacionamentos, evitando desgastes emocionais. Os encontros presenciais em que as partes estão frente a frente costumam exaltar os ânimos dos participantes, de modo a prejudicar a comunicação e a relação entre os adversos. Com a tecnologia, pois, seria possível preservar esse relacionamento, de forma a gerar maior compreensão das partes sobre o que gerou o litígio, bem como, tendo em vista o ambiente mais informal e inovador, apresentar soluções mais criativas que atendam os interesses de ambos.

Por fim, não poderia deixar de elencar a redução de custos e a quebra das barreiras geográficas. O escopo das ODR's, conforme dito alhures, é a facilitação da solução dos litígios, de sorte que qualquer indivíduo munido com um *smartphone* e uma conexão de internet consegue acessar uma plataforma de ODR para requerer a solução da disputa. Percebe-se, portanto, que o reclamante pode pleitear seus direitos de qualquer lugar e região, no momento mais oportuno e sem custas adicionais ou deslocamentos físicos.

Diante das ideias elencadas acima, resta nítida a importância da valorização dos métodos de *online dispute resolutions* para a resolução de controvérsias em massa. Importa salientar, ainda, que muitos desses novos tipos de conflitos não encontram soluções adequadas nem mesmo nas ADR's, apenas nas ODR's. Isso porque, a tecnologia, como “quarta parte”, analisa as informações do caso concreto, se molda às particularidades das partes, estuda as necessidades e avalia as propostas mais adequadas ao fim da contenda.

Essa atuação mais dinâmica, invariavelmente, influencia as interações entre as partes do conflito. Diferentemente dos métodos ADR's que buscam a neutralidade, os métodos ODR's utilizam sua tecnologia, através de seus algoritmos, para compreender melhor o litígio e as individualidades de cada parte. Todavia, esses métodos inovadores com maior flexibilidade e autonomia das partes devem ser analisados criteriosamente, não podendo estar isentos de uma análise crítica.

3.3.2. São perfeitos? Análise crítica das ODR's

É indubitável que os métodos ODR's facilitam o acesso à justiça ao reduzir (ou mesmo zerar) os custos, extinguir as barreiras geográficas e os deslocamentos físicos e promover soluções inovadoras e adequadas às particularidades de cada conflito. Entretanto, há um debate sobre a atuação dessas plataformas no controle quanto à assimetria de poder e

informação, aos imperativos de ordem pública e às garantias procedimentais (ARBIX, 2015, p. 87).

A seara consumerista é intrinsicamente marcada por uma relação de desequilíbrio. Em uma ponta encontra-se o fornecedor, o qual é detentor das informações técnicas, conhecedor dos trâmites judiciais, assessorado por uma equipe jurídica e possuidor de elevada condição financeira. Em outra ponta, muitas vezes, encontra-se um consumidor com hipossuficiência técnica-informacional, desamparado juridicamente e com baixo poder financeiro.

Quando ambos entram em conflito em juízo, cumpre ao magistrado superar essa discrepância de posições, valendo-se de mecanismos que lhe competem para igualar as posições dos litigantes, a fim de evitar qualquer disparidade de armas. Por sua vez, nos métodos ODR's não há uma figura central para sanar essas discrepâncias. Há, sim, mecanismos destinados a corrigir as desigualdades, todavia, uma regulação fortemente protetiva, tal qual existe no judiciário, pode desestimular a atuação flexível e criativa das plataformas, diminuindo sua eficiência na resolução de conflitos.

Faz-se mister, ainda, destacar a dicotomia entre público e particular. As plataformas de ODR são marcadas pela prevalência da autonomia das partes, de sorte que a tecnologia, através da formatação de seu *software* e algoritmos, apresenta diversas soluções, competindo às partes negociar entre si e realizar as concessões de seus direitos. Entretanto, nessas negociações, os indivíduos hipossuficientes estão sujeitos abdicarem de direitos fundamentais e indisponíveis, ferindo, portanto, preceitos de ordem pública, sagrados à sociedade e à manutenção de políticas públicas.

Além disso, a tecnologia, com seu papel ativo de gestão na solução do litígio, pode, dependendo de sua programação, influenciar as partes a determinadas escolhas, omitindo caminhos que, mesmo que fossem mais demorados, seriam mais aptos às vulnerabilidades das partes. Em outras palavras, os resultados apresentados pelas plataformas tecnológicas dependem necessariamente de sua formatação e programação. Logo, elas refletem os interesses e as premissas de seus desenvolvedores (RABINOVICH-EINY e KATSH, 2014), algo que pode colocar em risco as garantias individuais e procedimentais.

Percebe-se, portanto, que os métodos de *online dispute resolutions* possuem o condão de ampliar e fomentar o acesso à justiça. Contudo, a implementação dessas novidades não pode ocorrer de maneira acrítica. É necessária uma investigação sobre esses métodos, a fim de compreender sua real efetividade, analisar sua publicidade e respeito às garantias individuais

e procedimentais, verificar o respeito aos preceitos de ordem pública a fim de compreender se há justiça de resultados das soluções apresentadas por esses mecanismos.

Sob esta perspectiva, questiona-se se a plataforma consumidor.gov, ao ser consagrada pelo Projeto de Lei 533/2019 como o método ODR por excelência no Brasil, encontra-se apta a solucionar os conflitos a ela apresentados, de sorte a não ferir preceitos e direitos de ordem pública, garantir uma solução justa que respeite a justiça procedimental e colocar as partes em igualdade de armas.

Em outras palavras, é necessário, quando se depara com o referido PL e com a plataforma consumidor.gov, responder as seguintes questões: (i) o que ela é e como foi desenhada; (ii) qual o seu objetivo; (iii) se ela é realmente mais acessível e protetiva às partes hipossuficientes; (iv) qual o seu funcionamento e procedimento para a obtenção dos resultados; (v) se os direitos fundamentais dos indivíduos e as garantias procedimentais são respeitados; (vi) se as partes estão em simetria ou há vantagens para os grandes litigantes.

Todas essas questões precisam ser esclarecidas e devidamente respondidas a fim de verificar se a plataforma consumidor.gov possui o condão de fomentar o acesso à justiça, resolvendo de maneira adequada e justa os conflitos a ela apresentados, ou se esta plataforma não encontra-se apta a realizar tudo aquilo que dela esperam, de sorte que o PL 533/2019 seria, então, inconstitucional.

4. Consumidor.gov: uma análise empírica sobre a plataforma

Neste capítulo, será apresentada a metodologia empírica utilizada para compreender a realidade da plataforma Consumidor.gov, um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. Tal plataforma proporciona o diálogo entre consumidor e fornecedor como escopo de alcançar uma solução autocompositiva para o problema no caso concreto.

Foi desenvolvida em 2014 como uma iniciativa do governo brasileiro para fornecer tratamento adequado aos conflitos consumeristas existentes na realidade tupiniquim. Em outras palavras, tal iniciativa visa promover o diálogo e a resolução extrajudicial de conflitos, proporcionando uma alternativa ágil, acessível e eficiente para a solução de problemas enfrentados pelos consumidores.

Iniciada a utilização do serviço, a plataforma promete uma rápida resolução do litígio, tendo o fornecedor 10 dias para apresentar resposta aos problemas apresentados pelo consumidor, e este, 20 dias para avaliar se a reclamação foi ou não resolvida, indicando, inclusive, o grau de satisfação com o atendimento prestado pela empresa.

A partir dessas respostas e avaliações, as reclamações são armazenadas em uma base de dados públicos, elencando informações sobre as empresas que obtiveram os melhores índices de solução e satisfação no tratamento das reclamações, sobre aquelas que responderam as demandas nos menores prazos, dentre outras informações.

Como uma de suas principais características é a transparência dos dados, é possível, como consequência desse armazenamento, ler o conteúdo das reclamações, respostas das empresas e comentário final dos consumidores. Munido dessas informações, o consumidor conheceria o comportamento das empresas, permitindo-lhe uma comparação e ampliando seu poder de escolha na hora da contratação do serviço.

4.1. Objetivo do estudo

O objetivo desse estudo é analisar a eficácia da plataforma Consumidor.gov no tocante à resolução de conflitos, verificar sua real capacidade de resolvê-los, bem como compreender os principais desafios enfrentados durante todo o processo de utilização desse site. Além disso, mostra-se de suma importância a resposta aos questionamentos elencados ao final do capítulo anterior, uma vez que configuram-se como pontos essenciais à compreensão do debate originado acerca da plataforma do consumidor.gov e o acesso à Justiça.

4.2. Coleta de dados

Primeiramente, foram analisados as informações e os dados numéricos apresentados nos Boletins informativos emitidos pela própria Senacon entre o período de 2019 até o ano atual. A partir dessa análise, foi possível compreender a abrangência de utilização da plataforma, as principais áreas de reclamação, qual o tipo de serviço que gera maior descontentamento, a classificação etária dos consumidores e a porcentagem de utilização do site por Região e Estado.

Além disso, foram analisados os registros de reclamações e respostas armazenados na referida plataforma. O objetivo dessa análise era compreender a percepção do público em relação ao serviço, bem como verificar o grau de satisfação deste em relação às respostas

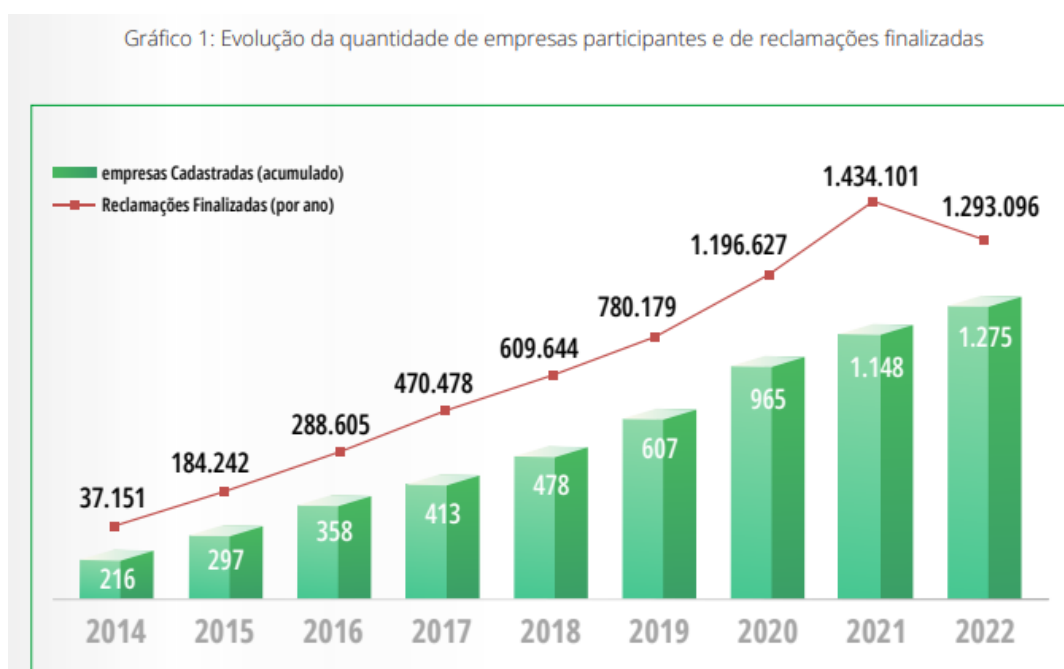
apresentadas aos problemas e averiguar se havia uma uniformidade de respostas, a proteção ao hipossuficiente e algum controle ou atuação do poder público.

4.3. Análise dos dados

Os dados foram coletados com a finalidade de investigar e responder às questões apresentadas no capítulo anterior. A coleta de dados utilizou uma abordagem quantitativa, de sorte que as informações obtidas através dos Boletins informativos e análise das reclamações foram compiladas e estruturadas para compreender o real papel dessa plataforma na resolução de conflitos, bem como sua efetividade no tocante ao objetivo que lhe é atribuído pelo Projeto de Lei 533/2019.

4.4. Resultados

Os resultados obtidos a partir da análise dos dados revelaram que a plataforma Consumidor.gov apresentou um aumento constante no número de reclamações registradas na plataforma, indicando a crescente confiança dos consumidores nesse canal de comunicação. A queda em relação ao ano de 2021 deve-se em função da excepcionalidade da pandemia, a qual impossibilitou a livre circulação dos cidadãos, de sorte que estes utilizaram em maior quantidade o referido serviço²⁹. Veja-se:



²⁹ Fonte: 15-03-2023-boletim_consumidor-gov-br_2022_v6.pdf

Cumpra-se, ainda, os dados disponibilizados, de forma pública, na própria plataforma, pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça. No ano de 2022, 77% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br foram solucionadas pelas empresas participantes, que respondem 98% das demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias. Veja-se³⁰:



A principal informação extraída do infográfico é a eficiência desse método. Apenas no ano de 2022, o site registrou um milhão duzentos e noventa e três mil reclamações, das quais 77% foram solucionadas em uma velocidade ímpar, com uma satisfação média de 57% por parte do consumidor. Essa eficiência é a característica essencial da ODR: resolução de disputas em grande volume, adequando-se à realidade cada vez mais imediatista da sociedade moderna.

Quanto ao seu desenho e organização estrutural, o site promete ser intuitivo e amigável tecnologicamente àqueles indivíduos não familiarizados com a utilização das novas tecnologias de informação. Nas várias campanhas de divulgação do serviço, há vídeos institucionais breves que demonstram o passo a passo para a correta utilização do serviço³¹.

Faz-se mister, ainda, observar o papel desempenhado pela plataforma quanto ao estabelecimento de parâmetros avaliativos das empresas participantes. Utiliza-se o conteúdo

³⁰Fonte: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaWY4ZDRhMzYtMDYxNS00MjA0LWE2MjItOGIyNDZiMzEwNTljIiwidCI6ImViMDkwNDIwLTQ0NGMtNDNmNy05MWYyLTRiOGRhNmJmZThlMSJ9>

³¹ <https://www.youtube.com/watch?v=OdoUjJ-OBnE>

das reclamações, das respostas e dos comentários finais para alimentar uma base de dados públicas com um ranking desses fornecedores. Com isso, cria-se, também, um site de reputação com o escopo de informar aos consumidores a qualidade dos produtos e serviços fornecidos por cada empresa, bem como o desempenho delas para a resolução dos conflitos.

Todavia, esse armazenamento e classificação de dados vai muito além de influência na reputação. É através desse sistema que a Senacon monitora os conflitos na seara consumerista, elaborando e executando, após a compilação das informações, políticas públicas de defesa dos consumidores.

Há, portanto, uma atuação articulada, liderada pela Secretaria Nacional do Consumidor, que utiliza todas as informações recolhidas e armazenadas pelo consumidor.gov para, de forma articulada com as demais entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, promover a consecução da proteção ao consumidor. Tudo isso, conforme apresentado pelo próprio site, visa um incentivo à competitividade no mercado pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do atendimento ao consumidor.

4.5. Discussões sobre os resultados

Conforme exposto anteriormente, a utilização dos métodos ODR's cresceram conjuntamente ao desenvolvimento das novas tecnologias de comunicação e ao *e-commerce*. Com o advento desses mecanismos, surgem meios de solução de conflitos rápidos, fáceis e desburocratizados, de forma a não limitar o indivíduo, necessariamente, à solução adjudicada estatal.

Dessa forma, é oferecido às partes um leque de soluções, cabendo a elas escolher àquela mais adequada e justa ao seu conflito. Em outras palavras, existem inúmeras portas disponíveis aos litigantes, cada qual adequando a solução à natureza do conflito e às peculiaridades do caso concreto.

Com isso, diversos juristas e acadêmicos entendem pelo afastamento, *a priori*, da possibilidade das partes de socorrerem-se ao Judiciário para sanar a crise de direito existente, uma vez que haveria outros meios mais aptos para tal. Assim, a solução adjudicada estatal não deveria ser disponibilizada como uma opção imediata, pois quando o litígio se mostrar passível

de ser resolvido por outros meios, a intervenção judicial não pode ser considerada necessária e útil³².

Essa ideia é o baluarte central do PL 533/2019, cujo teor ganhou demasiada força com a consolidação da plataforma do consumidor.gov. Os apoiadores desse projeto defendem a existência, em território nacional, de um site totalmente gratuito apto a resolver, de forma massificada, os litígios decorrentes das relações consumeristas, de sorte a promover amplamente o acesso à Justiça dessa classe.

Esta promete ser um canal público para ampliar o atendimento aos consumidores frente aos seus problemas de consumo, acessível de qualquer lugar por meio da internet, além de disponibilizar dados e informações sobre o comportamento das empresas, permitindo-lhe uma comparação e ampliando seu poder de escolha. Em outras palavras, o consumidor ganharia um instrumento público e gratuito para buscar a solução dos seus problemas de consumo, de forma rápida e desburocratizada.

4.6. Consumidor.gov e a legislação pátria

Soma-se a tudo aquilo que foi exposto supra, ainda, a coadunação desta plataforma à Resolução 125 do CNJ e às normas processuais contidas no CPC/2015. Desde a década de 1990, há, em solo brasileiro, impulsos e estímulos pela implementação de novas técnicas de resolução de conflitos, visando uma preocupação efetiva em realmente resolver os conflitos de maneira adequada.

Desenvolveu-se, nesse contexto, leis específicas que regulavam os métodos autocompositivos, como a conciliação³³, e heterocompositivos fora do judiciário, como a lei de arbitragem³⁴. Todavia, apesar dessa legislação, inexistia em solo pátrio uma política pública organizada para regular e implementar o tratamento dos conflitos pelo meios alternativos de resolução ao Poder Judiciário.

Ciente dessa problemática, o Conselho Nacional de Justiça elaborou, em 29 de novembro de 2010, a emblemática Resolução 125³⁵. Seu objetivo era desenvolver uma política pública que estabelecesse uma diretriz quanto ao tratamento e desenvolvimento dos meios

³² MANCUSO, Rodolfo de Camargo. Op. cit., p. 268-269, 517, 528.

³³ http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm

³⁴ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19307.htm

³⁵ https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/2014/04/resolucao_125_29112010_23042014190818.pdf

alternativos de solução de controvérsias no âmbito judicial. Em outras palavras, o Judiciário abandona aquela ideia de mero local de julgamento heterocompositivo com a prolação de uma sentença, para se tornar um antro de tratamento adequado de conflitos.

A partir desse momento, tornou-se competência dos Tribunais desenvolver de maneira coordenada essa nova política judiciária de tratamento de conflitos, nos termos dos incisos I, II, III e *caupt* do art. 7º da referida Resolução³⁶. Logo, deveria existir uma atuação conjunta entre os diversos métodos, tal qual preconizado pela teoria do Sistema Multiportas, a fim de proporcionar aos litigantes uma pluralidade de métodos para a resolução do conflito, dentre os quais eles escolheriam àquele mais adequado às particularidades do caso concreto.

Essa nova política de resolução de conflitos foi um marco revolucionário no âmbito processualista brasileiro, de sorte que seus ditames reverberaram na elaboração do Código de Processo Civil anos depois, em 2015³⁷. Este diploma adota, oficialmente, o Sistema Multiportas, incentivando a composição e o diálogo entre as partes e a submissão da demanda à técnica de resolução mais adequada ao litígio.

Fala-se, a partir desse momento, não mais em resoluções alternativas, mas sim em resoluções adequadas, as quais devem ser estimuladas pelo Poder Público e pelos advogados. Corroborar essa conclusão o §3º do art. 3º do Código³⁸, o qual estabelece como dever do Estado a promoção desses métodos. Não há mais uma faculdade quanto ao incentivos dessas técnicas; pelo contrário, é dever dos Tribunais e demais entes públicos competentes divulgar e fornecer os meios necessários para que esses novos métodos sejam difundidos e utilizados no tocante à resolução das controvérsias.

Há, portanto, quase que uma obrigação de utilização desses meios resolutivos no âmbito do judiciário, de sorte que o Projeto de Lei 533/2019 estaria em consonância com a política pública implementada em solo nacional. A “galinha dos ovos de ouro” dos métodos adequados de resolução de conflitos brasileiros, qual seja, o Consumidor.gov fomentaria o ideal

³⁶ Art. 7º Os Tribunais deverão criar, no prazo de 60 (sessenta) dias, Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, preferencialmente atuantes na área, com as seguintes atribuições, entre outras:

I – desenvolver a Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses, estabelecida nesta Resolução;

II – planejar, implementar, manter e aperfeiçoar as ações voltadas ao cumprimento da política e suas metas;

III – atuar na interlocução com outros Tribunais e com os órgãos integrantes da rede [...]

³⁷ https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm

³⁸ Art. 3º, § 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

almejado pela Resolução 125 do CNJ e pelo CPC/2015, de forma a proporcionar a resolução adequada dos conflitos.

4.7. Conclusão parcial

O Projeto de Lei 533/2019, ao eleger a plataforma consumidor.gov como um requerimento prévio extrajudicial por excelência à propositura de uma ação, fomentou um acirrado debate sobre a qualificação e configuração desse site, bem como qual o seu condão para fomentar o acesso à Justiça, de sorte a proporcionar uma pacificação eficiente do litígio e produzir resultados materialmente justos.

As qualidades e funcionalidades dessa plataforma, as quais foram elencadas acima, permitem, em teoria, a sua utilização obrigatória previamente à propositura de uma ação sem que isso causasse prejuízo ao amplo acesso à Justiça. A metodologia adotada permitiu a compreensão de que este site apresenta uma elevada taxa de resoluções positivas das reclamações apresentadas, qual seja, 78% das reclamações apresentadas foram resolvidas em um prazo médio de 7 dias. Esses dados demonstram, em tese, a adequação dessa plataforma quanto à resolução dos conflitos que lhe foram submetidos.

Em vista disso, questiona-se: por que parte da doutrina apresenta resistência ao referido projeto de lei, bem como a adoção obrigatória desta plataforma previamente à propositura de uma ação? Tal questionamento será objeto de análise no próximo capítulo.

5. Um olhar desmistificador: crítica aos mitos

O curso lógico da História é, em regra, a inevitabilidade da evolução do ser humano e de todo o aparato que o cerca. O progresso e o desenvolvimento são inerentes à própria condição do indivíduo e, consequentemente, tudo aquilo que está ao seu redor também evoluirá. Nesse espeque, é impossível que o Direito permaneça o mesmo no decurso do tempo. É fato que haverá mudanças, todavia, compete aos seus operadores uma análise crítica dessas inovações.

O próprio Cappelletti, grande entusiasta e defensor as inovações e renovações, afirmou que ao saudar o surgimento de novas e ousadas reformas, não se pode ignorar seus riscos e limitações (CAPPELLETTI, GARTH, 2002). Toda melhoria é bem-vinda, desde que

aprovada sob uma ótica racional. Logo, a plataforma consumidor.gov, a despeito de suas inovações e benefícios proporcionados, não se exime desse crivo crítico.

Nessa senda, o primeiro ponto a ser estudado é a própria conceituação da plataforma, em que já existe um equívoco conceitual que merece ser desconstruído. Difunde-se a concepção do consumidor.gov como um sistema pleno de *online dispute resolutions*, nos moldes elencados em capítulo pretérito. Entretanto, seu *modus operandi* e seu *layout* não cumprem todos os requisitos necessários para classificar tal site como um método ODR.

A modalidade de resolução online de controvérsias tem como principal característica a atuação da tecnologia como uma “quarta parte” no processo. Sua atuação não é apenas como um mero suporte fático para permitir a comunicação entre consumidor e fornecedor. Pelo contrário, o sistema precisa ser interativo, oferecendo às partes subsídios, meios e procedimentos diferentes daqueles métodos tradicionais.

Em outras palavras, é necessário a existência de uma interação entre a plataforma e os litigantes, de sorte que aquela reage às informações apresentadas por estes, produzindo um ambiente inovador e adequado para a resolução do conflito. Percebe-se, portanto, que o sistema ODR precisa ser interativo, a fim de reagir, através do *machine learning*³⁹, com as especificidades do litígio, de forma a gerar o procedimento mais adequado ao caso em voga.

Assim, ao se analisar o site do consumidor.gov, resta claro a inexistência de tais especificidades em seus mecanismos. A plataforma vigora como um suporte digital ao diálogo direto entre fornecedor e consumidor. O consumidor, diante de um problema, realiza uma reclamação relatando o vício no produto e requerendo soluções. Por sua vez, a empresa responsável apresenta uma resposta, podendo ser a solução do problema ou uma defesa às acusações. Por fim, o consumidor tem direito a um comentário e a uma classificação de seu grau de satisfação com a resposta dada ao seu problema.

Todas as reclamações seguem essa lógica: apresentação do problema – resposta do fornecedor – comentário do consumidor com a avaliação. Não há, pois, interação da plataforma com as partes. O sistema não possui o condão de captar as especificidades de cada caso concreto

³⁹ *Machine Learning* é uma disciplina da área da Inteligência Artificial que, por meio de algoritmos, dá aos computadores a capacidade de identificar padrões em dados massivos e fazer previsões (análise preditiva). Essa aprendizagem permite que os computadores efetuem tarefas específicas de forma autônoma, ou seja, sem necessidade de serem programados.

a fim de produzir um ambiente e procedimentos específicos às especificidades do litígios. É, portanto, um meio de comunicação entre as partes, tal como seria o SAC da empresa.

A vantagem, agora sim real, que essa plataforma oferece é a publicidade das reclamações, de sorte que vigora como um sistema de reputação. A partir dos comentários e da classificação das empresas, os consumidores podem avaliar a qualidade dos serviços e produtos ofertados antes mesmo de adquiri-los, bem como analisar a eficiência do fornecedor na resolução dos problemas. Conforme consta no próprio site do consumidor.gov, os dados das reclamações registradas alimentam uma base de dados pública, com informações sobre as empresas que obtiveram os melhores índices de solução e satisfação no tratamento das reclamações.

Outro ponto fundamental a ser abordado refere-se à taxa de resolução de controvérsias apresentada pelo site. Este divulga a si próprio como o responsável por um elevado índice de resolução das reclamações apresentadas, alcançando o patamar de 77% de solução. Todavia, esse número mascara a real porcentagem de sucesso apresentado pelo site.

Quando o consumidor apresenta sua reclamação, lhe compete, após a resposta da empresa, fornecer um comentário, apresentar seu grau de satisfação com o atendimento e dar por resolvida ou não a reclamação, tudo isso em um prazo de 20 dias contados da resposta. Terminado esse prazo, a reclamação é tida como finalizada, não sendo mais possível interagir ou alterar a avaliação registrada⁴⁰.

Caso o consumidor, por qualquer razão, esqueça de avaliar sua reclamação dentro do prazo, esta será finalizada como “não avaliada”, mas entrará no cômputo do índice de solução do site. Logo, uma reclamação não resolvida, quando não avaliada, compõe o somatório que perfaz a taxa de resolução apresentada pelo site, conforme visto no quadro abaixo⁴¹.

Índice de Solução: Corresponde à soma das reclamações avaliadas como resolvidas pelos consumidores mais as reclamações finalizadas não avaliadas pelos consumidores, dividida pelo total de reclamações finalizadas (Resolvidas, Não Resolvidas e Não Avaliadas).

$$(Reclamações\ Finalizadas\ Resolvidas + Reclamações\ Finalizadas\ Não\ Avaliadas) / Total\ de\ Reclamações\ Finalizadas$$

⁴⁰ <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>

⁴¹ Fonte: Consumidor.gov.br. <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>

Assim, é preciso analisar com um olhar crítico a alta taxa de sucesso apresentado pela plataforma. É inegável que o consumidor.gov auxilia em larga escala os consumidores na solução de seus litígios. Todavia, esse elevado índice não representa de maneira idônea os resultados que são gerados no plano fático. Portanto, o grau de resolução deve ser considerado menor do que aquele apresentado nos gráficos institucionais do governo.

Ademais, faz-se mister abordar a questão referente às garantias fundamentais dos ligantes dentro da plataforma consumidor.gov. Esse site é um ambiente em que se preza pela autonomia das partes nas tratativas privadas, dispensando a intervenção e controle do Poder Público. Dessa forma, o interesse público e as garantias processuais são afastados em prol da celeridade e da negociação privada.

Todas aquelas proteções e procedimentos impostos ao processo civil para garantir o respeito aos direitos fundamentais inexistem aqui. Os consumidores são livres para apresentar qualquer reclamação, sem que arquem com o ônus de comprovarem os fatos constitutivos de seus direitos, bem como a verossimilhança daquilo que alegam. Por outro lado, não existe controle sobre as respostas das empresas, de sorte que podem conter inverdades, podem mascarar o corrido, podem influenciar negativamente o consumidor quanto aos seus direitos, dentre outras possibilidades.

Há, pois, uma tensão entre autonomia privada e interesse público. Se a primeira preza pela flexibilidade e celeridade, o segundo preza pela proteção dos direitos fundamentais. Direitos estes indisponíveis, mas que os consumidores consideram como disponíveis, abdicando deles em prol da negociação.

Esse contexto traz à lume outra discussão importantíssima, qual seja, o conhecimento jurídico da população. Se o universo normativo, mesmo para os bacharéis em direito, mostra-se complicado, para os leigos, este é, inúmeras vezes, tão indecifrável e inacessível a ponto de não reconhecerem a existência de um direito exigível. Muitos problemas que configuram lesões à direitos não são compreendidos como tal pela população, de forma que não há qualquer reivindicação ou reclamação.

Logo, falta-lhes o conhecimento jurídico básico para perceber abusos dos fornecedores e lesões a seus direitos, bem como fazer objeções a tais afrontas (CAPPELLETTI, GARTH, 2022). Falta para essa classe um responsável por auxiliá-los nessas demandas reivindicatórias de seus direitos. Em um sistema ODR, a própria plataforma interagiria com o

reclamante, a fim de orientá-lo sobre quais são os seus direitos no caso concreto e a melhor forma para pleiteá-los.

Todavia, o Consumidor.gov não possui o condão de prestar esse auxílio informativo. Pelo fato de a plataforma não interagir com a parte, esta encontra-se desamparada na busca por reparação às lesões sofridas. Por mais que exista a disponibilidade do suporte fático para a comunicação, muitas vezes o consumidor não consegue formular sua pretensão, uma vez que desconhece seus direitos, bem como os meios para exigí-los.

Nessa mesma senda, vale, ainda, destacar a questão referente à paridade de armas e à proteção ao hipossuficiente. Desde 1990, com o advento do Código de Defesa do Consumidor⁴², impera a ideia de necessidade de proteção ao consumidor. Isso ocorre uma vez que as relações de consumo são, invariavelmente, marcadas pela assimetria de poder. De um lado, há um fornecedor detentor do conhecimento produtivo, de informações técnicas, de recursos financeiros, de uma equipe jurídica; enquanto, do outro lado, há um consumidor, muitas vezes, leigo, com poder financeiro menor e desconhecedor das informações técnicas do produto ou serviço e de seu próprio direito.

Resta nítido, pois, a disparidade de armas existente entre ambos quando da existência de um litígio. Para sanar esse desequilíbrio, foi ofertado ao magistrado poderes para redistribuir os ônus processuais entre as partes, a fim de colocar maior encargo sobre aquele que possui o condão para arcar com tal. Dessa forma, corrige-se uma desigualdade prévia para que as partes, que ainda continuam desiguais no plano material, entrem no processo de maneira isonômica.

Logo, essa paridade somente é garantida através de um ato direito do magistrado que se vale de mecanismos próprios para equilibrar a balança. Percebe-se, portanto, a necessidade da atuação de um terceiro na manutenção da isonomia processual das partes e na proteção ao hipossuficiente. Esse terceiro não precisa, necessariamente, ser um juiz. Pode ser um árbitro ou mesmo uma plataforma integralmente digital que interage com as partes, de sorte a reconhecer as particularidades do caso concreto, tal como a assimetria entre os litigantes. É através dessa interação que é possível sanar as hipossuficiências existentes.

Todavia, o consumidor.gov não possui a capacidade de sanar essas desigualdades, principalmente àquelas informacionais. Conforme exposto em momento pretérito, a plataforma

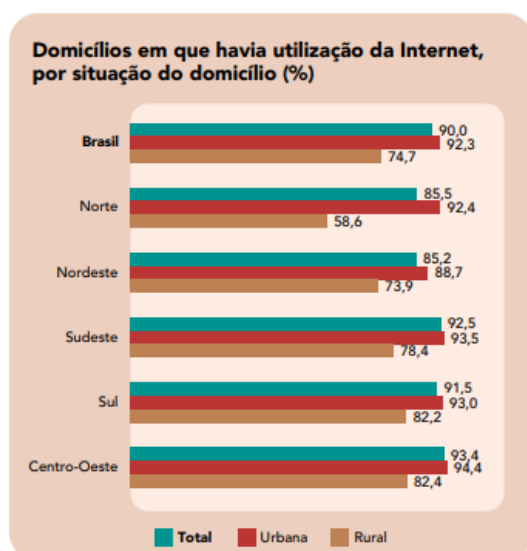
⁴² https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm

é um suporte tecnológico que permite a comunicação direta entre as partes para que apresente uma reclamação. Assim, em primeiro lugar, para que exista a reclamação, o consumidor precisa, por si só, conhecer o seu direito, perceber a lesão sofrida e formular sua pretensão.

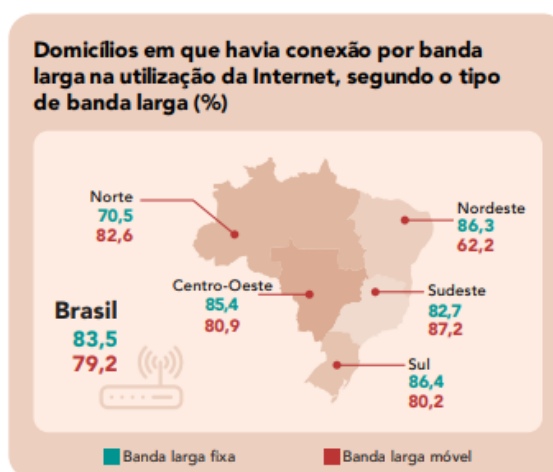
Entretanto, muitas vezes, este sequer conhece os direitos que possui. É necessário, pois, um auxílio, tanto informacional, para que este tenha conhecimento das lesões que sofreu, quanto protetivo, para que seja assegurado a paridade de armas no embate jurídico. Infelizmente, a plataforma do consumidor.gov não presta ambas as funções aos consumidores, de forma que encontram-se em desvantagens aos grandes litigantes.

Por fim, resta abordar as assimetrias socioeconômicas e operacionais que existem em solo pátrio. O Brasil, segundo a Síntese de Indicadores Sociais de 2022 divulgada pelo IBGE⁴³, encontra-se entre as nações mais desiguais do mundo. Segundo essa mesma pesquisa, os 10% mais ricos do Brasil ficam com 43% da renda nacional. Além da desigualdade entre os indivíduos, os dados também indicam grandes disparidades entre os Estados e as Regiões.

Tais desigualdades transcendem o plano financeiro, de forma a afetar diretamente o acesso à Justiça dessas classes, bem como a utilização da plataforma consumidor.gov. O IBGE, em sua Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua de 2021⁴⁴, confirmou que, apesar de existir um aumento na taxa de domicílios com acesso à internet, há, ainda, uma grande disparidade em território nacional:



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Pesquisas por Amostra de Domicílios, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2021.



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Pesquisas por Amostra de Domicílios, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2021.

⁴³ <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/9221-sintese-de-indicadores-sociais.html>

⁴⁴ https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101963_informativo.pdf

Desses gráficos é possível despreender que, aproximadamente, 7,3 milhões de domicílios não possuem nenhum tipo de acesso à internet. Os principais motivos que geram essa condição são: a inabilidade digital, o preço do serviço de internet e a falta de interesse em acessar a rede digital.

Corroborar, ainda, com tal desigualdade a pirâmide etária brasileira. Os dados divulgados pelo Boletim do Consumidor.gov⁴⁵ em 2022 indicam que a população entre 21 a 50 anos corresponde a 78,8% de todos os usuários da plataforma. Por sua vez, as demais faixas etárias equivalem a percentuais irrisórios, quando comparado ao total.

Percebe-se, portanto, que o consumidor.gov é um site cuja utilização abarca um espectro restrito da sociedade brasileira. Os dados numéricos indicam que essa ferramenta não está integralmente adequada às disparidades socioeconômicas e técnicas existentes no Brasil. Assim, condicionar a adjudicação de uma demanda à sua prévia utilização corresponderia a mais uma forma de cercear o acesso à Justiça desses grupos.

5.1. A cultura da sentença: litigiosidade excessiva e sobrecarga do Judiciário

Impera no âmago brasileiro, quase como um senso-comum, a concepção de que os tribunais estão sobrecarregados, o processo tutelado pelo Estado é demasiado lento e o Direito não dá conta de resolver todos os problemas que lhe são apresentados. Esse estado caótico decorreria de uma cultura, existente na sociedade brasileira, que preza pela litigiosidade e pela adjudicação dos conflitos. Em outras palavras, o Brasil viveria sob a égide da cultura da sentença, ou seja, a ideia de que só se resolve um litígio através da imposição unilateral de uma decisão judicial.

A partir dessa cenário, surgem tentativas decorrentes do Poder Público visando a alteração desse panorama, sendo o PL 533/2019 uma delas. A imposição de um filtro, como um requerimento prévio obrigatório, relaciona-se diretamente com a tentativa de redução do número de processos que são levados ao Judiciário. Busca-se, portanto, através da plataforma consumidor.gov, forçar que os litigantes utilizem um outro método de resolução aos Tribunais, a fim de reduzir a carga de processos das cortes brasileiras.

⁴⁵ file:///C:/Users/Usuario/Desktop/15-03-2023-boletim_consumidor-gov-br_2022_v6.pdf

Todo esse esforço tem como escopo final aumentar a eficiência do julgamento dos processos adjudicados. O acesso à Justiça não se traduz apenas pelo acesso aos Tribunais, mas sim um acesso à ordem jurídica justa. Em outras palavras, é o direito a uma tutela jurisdicional justa e efetiva que possui o real condão de proteger os direitos lesados dos indivíduos. Assim, com a imposição do requisito prévio administrativo, espera-se reduzir o número dos processos, de sorte a combater a morosidade do judiciário e fomentar a eficiência dos processos.

Apesar de, realmente, existir uma certa morosidade no julgamento dos processos adjudicados, é preciso ter muito cuidado no modo de exprimir a concepção de que o brasileiro é um povo litigioso adepto à cultura da sentença. Isso porque, segundo o relatório “Justiça em Números”, disponibilizados pelo CNJ em 2022⁴⁶, a cada grupo de cem mil habitantes, 11.339 ingressaram com uma ação judicial no ano de 2021. Isso reflete, transplantando os valores para o cenário nacional, em uma parcela de, apenas, 11% da população total.

O relatório informa, ainda, que houve elevação da produtividade média dos(as) magistrados(as) em 11,6%, com média de 1.588 processos baixados por magistrado(a). Além disso, aproximadamente 26% de todos os processos que tramitaram foram solucionados. Percebe-se, analisando os dados acima, que diferentemente do senso comum, o brasileiro não é um povo litigioso. Apenas uma pequena parcela da sociedade realmente se vale da tutela jurisdicional para dirimir seus conflitos. Logo, obrigá-las a resolver os problemas de maneira extrajudicial não resolverá o problema da sobrecarga.

Apesar desses dados, continua sendo de suma importância o fortalecimento da política pública de tratamento adequados de conflitos. Todavia, a lógica precisa ser outra. Não se deve pensar nos métodos ODR com o objetivo primordial de solucionar a morosidade do judiciário. A essência dessas técnicas é possibilitar às partes uma solução mais adequada às características do conflitos, de sorte a promover com maior eficiência a pacificação social.

A consequência do fortalecimento dos métodos ADR e ODR será, invariavelmente, a redução da sobrecarga de processos existente no judiciário brasileiro. Todavia, essa redução se dará pois os litigantes utilizarão os métodos “alternativos”, uma vez que reputam-se mais adequados. Em outras palavras, o combate à morosidade do judiciário é a consequência, e não a causa da implementação dos meios adequados de resolução de controvérsias.

⁴⁶ <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>

O PL 533/2019, por sua vez, inverte essa lógica. A eleição do consumidor.gov como um filtro administrativo prévio para ingressar com a ação no Judiciário, visa reduzir o volume de processos nos Tribunais. O enfoque, nesse caso, está em solucionar, como objetivo primeiro, a morosidade do judiciário, e não em desenvolver métodos eficientes para a solução das mais variadas disputas. Perde-se, com isso, a essência desses métodos, qual seja, proporcionar aos conflitantes o melhor caminho para resolverem o litígio de maneira justa e eficiente.

Logo, referido projeto de lei baseia-se em duas falácias teóricas. A primeira é aquela de que o brasileiro é um povo extremamente litigioso, de sorte a valer-se assiduamente do Judiciário para dirimir seus conflitos, gerando sobrecarga aos Tribunais. A segunda refere-se à inversão da lógica de utilização dos métodos ODR, uma vez que seu escopo primordial é a solução adequada do conflito, e não a redução de processos existentes no sistema judiciário.

É fato que a plataforma do consumidor.gov possui, inegavelmente, um enorme potencial quanto à resolução de conflitos na seara consumerista. Todavia, sua utilização encontra-se aquém daquilo que ela realmente pode proporcionar aos cidadãos. Isso porque, conforme dito, há uma concepção errônea de seu funcionamento, bem como sua utilização está baseada em premissas falaciosas. Portanto, é fundamental estabelecer um ensaio para o futuro dessa plataforma no tocante à resolução de litígios.

6. Um ensaio futuro da plataforma consumidor.gov: novas perspectivas

“Conhece-te a ti mesmo”. Esse aforisma, datado da Grécia Antiga, reflete uma das principais inquietações do ser humano: a busca pelo autoconhecimento. Segundo o oráculo que habitava o templo em que essa máxima foi escrita, seria somente a partir do conhecimento de si que compreenderíamos a verdade sobre o mundo. Sem essa análise interna, o ser humano habitaria um mundo onírico, uma vez que estaria imbuído de concepções e premissas equivocadas que não condizem com a realidade.

Essa concepção mostra-se verdadeiramente atemporal, continuando, ainda nos dias de hoje, precisa e deveras importante. Toda e qualquer inovação, por mais benéfica que seja, não pode se eximir de uma análise crítica que, a partir do autoconhecimento, busque compreender seus próprios limites. É preciso, então, descer da torre de marfim para o plano da realidade fática, aonde os problemas existem e devem ser analisados e compreendidos. Somente assim haveria uma contínua evolução.

Todavia, o consumidor.gov não passou por esse processo. Desde sua criação, parte da doutrina e da sociedade aceitou sem crítica aquilo que lhes foi imposto sobre a plataforma. Não se questionou sua estrutura, seu funcionamento e sua definição. Com isso, formou-se opiniões equivocadas sobre o site, culminando, por fim, no PL 533/2019, o qual é baseado em concepções falaciosas.

Em outras palavras, esse projeto de lei encontra-se em descompasso com a realidade, uma vez que aquilo por si almejado não possui respaldo fático. O consumidor.gov, no atual estado em que ele se encontra, não possui o condão de realizar tudo aquilo que dele é esperado. Vende-se uma ideia que não existe, pelo menos integralmente, na realidade.

Isso porque, a plataforma do consumidor.gov não é um métodos ODR em seu estrito termo, uma vez que não possui um sistema interativo que relaciona-se às partes a fim de compreender as particularidades destas e as especificidades do conflito para resolvê-lo da maneira mais adequada. Em outras palavras, há apenas um suporte tecnológico que permite o mesmo método para todo os conflitos existentes: o diálogo livre entre as partes, sem qualquer controle ou auxílio da tecnologia.

Não se pode defender algo que não condiz com a realidade. Hoje, o consumidor.gov é um site de reputação, em que as empresas são classificadas, de sorte a nortear o consumidor na hora da compra ou da contratação do serviço. Além disso, como restou demonstrado nos gráficos e demais dados expostos no capítulo anterior, essa ferramenta não está integralmente adequada às disparidades socioeconômicas e técnicas existentes no Brasil.

Deve-se, então, abandonar o consumidor.gov? Logicamente não. Esta plataforma possui um enorme potencial, se devidamente explorado, quanto ao tratamento de conflitos na seara consumeirista. É necessário, portanto, compreender suas limitações para que seja possível evoluí-lo, de sorte que o site esteja em compasso com a realidade e com os litígios que deverá enfrentar. E, acima de tudo, esteja em consonância com aquilo que dele se espera.

6.1. O novo futuro

O primeiro ponto a ser dirimido refere-se à imposição da utilização dessa plataforma previamente ao ajuizamento de uma ação. A obrigatoriedade da comprovação da utilização deste requerimento prévio tende a tornar-se mais um obstáculo à consecução dos

direitos dos consumidores. Isso ocorre uma vez que um sistema de resolução de conflitos, ou dito como tal, não pode impor uma desvantagem em relação à atuação da jurisdição⁴⁷.

Tal situação torna-se mais delicada, ainda, quando envolve conflitos consumieiristas. Conforme preceitua o inciso VIII do art 6º do Código de Defesa do Consumidor⁴⁸, é um direito do consumidor a facilitação da defesa de seus direitos. Logo, seria inviável implementar uma lei que estorvasse a parte hipossuficiente na perseguição pela reparação à lesão por si sofrida. Valer-se dos mecanismos do consumidor.gov de maneira facultativa é deveras válido e pertinente. O problema surge quando há uma imposição para a utilização do site.

Corroborando, ainda, tal conclusão o julgamento, pelo Supremo Tribunal Federal, da ADI nº 2.139/DF de relatoria da Ministra Cármen Lúcia⁴⁹. A suprema corte brasileira entendeu, nessa decisão, a supremacia do art. 5º, inciso XXXV, da CRFB/1988 em relação à necessidade de comprovação de prévio requerimento administrativo. Logo, restou decidido pela “desnecessidade de prévio cumprimento de requisitos desproporcionais ou inviabilizadores da submissão de pleito ao Poder Judiciário”.

Ademais, faz-se mister analisar a concepção do Sistema Multiportas com a ideia apresentada pelo PL 533/2019. O primeiro, em síntese, remete-se à teoria de que existem vários caminhos para a solução de um litígio, devendo ser disponibilizado às partes a escolha do método que mais se adegue ao caso concreto. Assim, é preciso entender a plataforma consumidor.gov, quando inserida em um contexto de ODR, como uma alternativa (uma nova porta) para a solução do conflito, e não apenas um caminho para uma porta já existente, qual seja, o Poder Judiciário.

Deve-se, portanto, entendê-lo como um mecanismo independente e completo, de sorte a estar apto a resolver os conflitos que lhe são apresentados, e não apenas como um subsídio para acessar ao Poder Judiciário. Todavia, o PL 533/2019 não segue essa lógica. O

⁴⁷ RODRIGUES, Guilherme. ZAFFARANI, Luma, Tratamento Adequado do Conflito pela Tecnologia: Um Caminho Além da Jurisdição Estatal para Alcançar a Famigerada Justiça a Partir do Case de Sucesso no Varejo On-Line. Revista ANNEP de Direito Processual. Vol 3, No. 2, Art 103, 2022.

⁴⁸ Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

⁴⁹ Supremo Tribunal Federal. ADI nº 2.139/DF. Relatora a Ministra Cármen Lúcia. Tribunal Pleno. DJ: 01.08.2018.

texto de lei, tal como apresentado, adota uma postura que visa o site como um mero filtro à litigiosidade brasileira.

Além disso, conforme já trabalhado, a lei preza não pela técnica mais adequada para a resolução do problema, mas sim pela redução do número de processos que são ajuizados. O enfoque primordial não está, portanto, no método e na adequação deste ao caso concreto. O que se almeja é apenas a redução da morosidade do Judiciário, invertendo, pois, a lógica de funcionamento das ODR's. Tanto o é que a utilização do consumidor.gov, de acordo com o PL, ganha sentido somente quando compreendida entorno do ajuizamento da ação.

Outro ponto crucial que demanda alteração refere-se ao próprio sistema da plataforma. Atualmente, o consumidor.gov baseia o seu método de resolução de conflito única e exclusivamente em um *chat* entre fornecedor e consumidor. Esse canal de comunicação baseia-se apenas num suporte que possibilita o contato direto entre as partes, a fim de que elas exponham seus argumentos e busquem, por si só, a solução do litígio, sem qualquer auxílio do sistema durante o decurso da reclamação.

Toda e qualquer reclamação, independentemente das especificidades das partes ou das particularidades do conflito, será submetida a esse mesmo método. Tem-se o primeiro tópico que merece modificação. Tanto os métodos ADR, quanto os ODR, foram pensados e desenvolvidos, não para reduzir o número de processos no Judiciário, mas sim para proporcionar às partes a melhor ferramenta para a resolução de seu conflito. Em outras palavras, o escopo desses métodos é proporcionar aos litigantes caminhos adequados às características de cada tipo de conflito, de sorte que a solução se adeque ao problema.

Todavia, o consumidor.gov escapa a esta lógica. Ao reclamante, quando diante de uma lesão a seu direito, somente será disponibilizado uma forma para resolver seu problema, qual seja, o diálogo com a empresa. E mesmo esse método não se mostra o mais adequado, uma vez que os consumidores são hipossuficientes técnico e informacionais. Assim, por desconhecerem todos os direitos que possuem, ficam vulneráveis às respostas apresentadas pelas empresas, as quais são auxiliadas por uma equipe jurídica interna.

Essa questão somente evidencia a carência da plataforma em uma tecnologia interativa que participe ativamente da resolução do conflito. Se o consumidor.gov almeja tornar-se um método ODR, é preciso adotar um sistema que participe de maneira direta nas

tratativas do litígio. Há, atualmente, inúmeras plataformas, tal como o DotNotPay⁵⁰, que são alimentadas por inteligência artificial e projetadas para fornecer informações e auxiliar com consultas de diversas naturezas.

Logo, compete ao consumidor.gov a adoção de um sistema apto a interagir diretamente com as partes, de forma a compreender as particularidades do conflito e propor soluções adequadas a cada caso concreto. É necessário, portanto, a plataforma atuando como uma quarta parte no processo, e não como mero suporte comunicativo. Esta deve ser capaz de sugerir propostas, auxiliar o consumidor com suas dúvidas, compreender as especificidades do litígios e sanar a disparidade de armas entre as partes.

Por fim, não se deve esquecer da importância do Judiciário e o seu papel no contexto do Sistema Multiportas. O Poder Judiciário é e continuará sendo uma porta que deverá estar sempre disponível aos indivíduos, independentemente da existência de arbitragem, mediação ou demais métodos ODR. A lógica por trás do Sistema Multiportas está na disponibilização às partes daquele método que entenderem como o mais adequado para sanar o conflito. Logo, se os litigantes entenderem o judiciário como tal, lhes devem ser possibilitado o ajuizamento da ação.

Portanto, não se deve obstar o acesso ao Judiciário e nem se deve procurar a supressão do ajuizamento das ações. A escolha entre o tribunal e um método ODR cabe à parte. Ao Poder Público compete o desenvolvimento de políticas públicas que instruem os cidadãos quanto aos benefícios desses novos métodos e fomentem a suadivulgação e sua implementação. Todavia, não podem estorvar ou retirar o acesso dos indivíduos ao Poder Judiciário.

O próprio CPC, documento que foi redigido sob a égide dos meios adequados de solução de controvérsias, corrobora tal conclusão. O §4º, inciso I, do art. 334, possibilita às partes a manifestação de desinteresse na composição consensual⁵¹. Logo, o Código não entende como necessário a obrigatoriedade da utilização de meios prévios ao ajuizamento de uma ação para que as partes tenham interesse processual de agir.

⁵⁰ O site (<https://donotpay.com>) é focado em um serviço gratuito para que o indivíduo não precise pagar um advogado para pequenas causas. Os criadores dessa ferramenta usam da inteligência artificial para que as pessoas tenham acesso às informações necessárias para perseguir os seus direitos.

⁵¹ Art. 334. § 4º A audiência não será realizada:

I - se ambas as partes manifestarem, expressamente, desinteresse na composição consensual;

Ademais, é mister reconhecer que o ajuizamento de uma ação produz externalidades positivas através da prolação da sentença. É por meio de suas decisões que as cortes brasileiras formam as jurisprudências em torno dos diversos temas que lhes são submetidos. Como consequência, há previsibilidade e segurança jurídica, de sorte que as partes podem, com maior certeza, orientar-se através desses entendimentos na consecussão por seus direitos.

Assim, o consumidor.gov, na maneira como é apresentado atualmente, apresenta problemas e limitações que impendem-no de realizar tudo aquilo almejado pelo PL 533/2019 e por seus defensores. Entretanto, é impossível negar que essa plataforma inovou o cenário brasileiro, abrindo portas para o desenvolvimento de métodos ODR em solo tupiniquim. É necessário compreender os desafios que cercam esse site para que ele possa evoluir ao ponto de tornar-se um sistema estritamente ODR apto a resolver os litígios que lhe são apresentados e pacificar efetiva e adequadamente as controvérsias.

7. Conclusão

O acesso ao Poder Judiciário foi e continua sendo, para a grande maioria dos indivíduos, a personificação do acesso à Justiça. Quando diante de uma lesão a seus direitos, estes preferem socorrer-se às cortes pátria, mesmo que existam outros métodos mais adequados para a solução da demanda. Com isso, criou-se a ideia de que o brasileiro era um povo litigioso adepto à cultura da sentença, de sorte que tal característica sobrecarregaria os tribunais brasileiros.

Como fruto desse cenário, nasceu o Projeto de Lei 533/2019, cuja finalidade resume-se à redução da sobrecarga do Judiciário através da alteração do interesse processual de agir. Em outras palavras, pretende-se tornar obrigatória a tentativa prévia de solução do litígio antes do ajuizamento da ação. Caso isso não ocorresse, caberia ao magistrado extinguir a ação sem resolução do mérito.

Referido PL angariou forte apoio, inclusive de certa parcela dos doutrinadores de Direito, pois sua lógica se baseia na plataforma consumidor.gov. Através desse sistema de resolução de conflitos online de fácil acesso, qualquer cidadão poderia, de sua própria casa, tentar resolver administrativamente sua demanda, não sendo, portanto, necessário recorrer-se

ao Judiciário. Logo, cria-se um cenário perfeito para a resolução de conflitos e desafogamento dos tribunais brasileiros.

Todavia, referido site, que é o baluarte principal do PL, não se mostra exatamente, na realidade concreta, nos mesmos moldes em que ele foi apresentado na lei. Ou seja, há um descompasso entre aquilo que o consumidor.gov realmente pode realizar e aquilo que esperam que ele realize. Assim, caso seu funcionamento mostre-se aquém do idealizado, essa mudança legislativa representaria um grande entrave ao acesso à Justiça dos cidadãos brasileiros.

Esse foi, justamente, o escopo do presente trabalho: debruçar-se sobre a plataforma e analisar, minuciosamente, suas características e funcionalidades, a fim de verificar se a sua utilização prévia de maneira obrigatória obstaculizaria o acesso à Justiça. O site possui, sim, grandes positivities, mas é necessário, primeiramente, derrubar os mitos que o cercam.

As possibilidades de redução de custos, simplicidade e celeridade fascinam. Contudo, diferentemente daquilo que propagam, a plataforma consumidor.gov não é um site de ODR apto a resolver de maneira adequada os conflitos que lhe forem apresentados. Trata-se, na realidade, de um sistema de reputação, em que os consumidores avaliam as empresas e o empenho destas para a resolução do litígio.

Não há, pois, uma tecnologia interativa que funcione como a quarta parte no processo, de sorte a auxiliar os litigantes na obtenção do melhor resultado. O que há é um substrato tecnológico que permite a comunicação direta, e sem qualquer controle do Poder Público, entre fornecedores e consumidores. Assim, este, muitas vezes hipossuficiente, permanece desamparado frente aos grandes litigantes.

Entretanto, isso não quer dizer que o consumidor.gov deva ser erradicado. Muito pelo contrário. A plataforma trouxe uma enorme inovação para o cenário brasileiro no tocante à resolução de conflitos. Abriram-se portas para o desenvolvimento de novos métodos ODR. O ponto de inflexão está, justamente, na obrigatoriedade da utilização de um serviço previamente ao ajuizamento de uma ação.

Há um enorme potencial em sua utilização, desde que explorado de maneira correta e condizente com seu próprio funcionamento. Além disso, a versão atual não deve significar um modelo definitivo. É preciso explorar novos horizontes, desenvolver novas tecnologias interativas e complementar o *modus operandi* do consumidor.gov, de forma que o site torne-se

um métodos ODR por excelência. Sua atual versão, infelizmente, mostra-se incapaz de dirimir os conflitos que lhe são apresentados.

Percebe-se, portanto, que o Projeto de Lei 533/2019, ao determinar a prévia utilização do consumidor.gov para a interposição de uma ação, obstaculiza o acesso à Justiça. A plataforma, apesar da grande inovação proporcionada, não possui o condão de amparar os indivíduos quando diante de lesões à seus direitos. Sua utilização visa muito mais a avaliação da reputação das empresas e o desenvolvimento de certas políticas públicas, mas não a resolução adequada de conflitos. Por isso, apesar de exaltar-se as inovações processuais, não se pode deixar de criticá-las também, pois a obrigatoriedade da utilização do referido site, nos moldes atuais, cerceia garantias e direitos fundamentais dos cidadãos.

8. Bibliografia

AFONSO DA SILVA, José. Acesso à justiça e cidadania, RDA 216, p.10

ARBIX, Daniel do Amaral. Resolução online de controvérsias - Tecnologias e jurisdições. Tese de Doutorado. Faculdade de Direito. Universidade de São Paulo. São Paulo, 2015.

BEDAQUE, José Roberto dos Santos. Tutela cautelar e tutela antecipada: tutelas sumárias e de urgência, p. 71

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à Justiça. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Ed. Fabris, 2002.

CARVALHO, Vinícius. Comissão de Defesa do Consumidor. https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=node017kjoy1en8wz8173v7y6mx2rmz1344918.node0?codteor=1984659&filename=Parecer-CDC-05-04-2021.

CHAUI, Marilena. Cultura e democracia – o discurso competente e outras falas. 9a. Edição, São Paulo: Cortez, 1989.

COSTA, Susana Henriques da. Condições da ação. São Paulo: Quartier Latin, 2005.

COSTA, Susana; FRANCISCO, João. Acesso à Justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de Online Dispute Resolution: um estudo da plataforma consumidor.gov. In:

LUCON, Paulo et al. Direito, Processo e Tecnologia. Ed. 2020. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

LORENCINI, Marco Antonio Garcia Lopes. “Sistema multiportas”: opções para tratamento de conflitos de forma adequada. In SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antonio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da. Negociação e Arbitragem: curso básico para programas de graduação em direito. São Paulo: Método, 2013. p.57-85.

MARQUES, Ricardo. A Resolução de Disputas Online (ODR): do comércio eletrônico ao seu feito de transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. Revista de Direito e as Novas Tecnologias. Vol. 5. São Paulo, 2019.

NEGOCIAÇÃO, mediação e arbitragem: curso básico para programas de graduação em Direito. São Paulo: Método. Acesso em: 22 mar. 2023, 2013.

PL533/2019.

<https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2191394>.

RESNIK, Judith, For Owen M. Fiss: Some Reflections on the Triumph and the Death of Adjudication, 58 U. MIA L. REV. 173 (2003).

RUSHKOOF, Douglas. Present shock: When everything happens now. 1. ed. Nova York: Current, 2013. v. 1.

SANDER, Frank. Future of ADR. In Journal of Dispute Resolution. Issue 1, Article 5. University of Missouri School of Law Scholarship Repository, 2000.

SANDER, Frank E. A. The Multi-Door Courthouse: Settling Disputes in the Year 2000. HeinOnline: 3 Barrister 18, 1976.

WATANABE, Kazuo. Acesso à Justiça e sociedade moderna. Participação e processo, pp. 128-129. 1988.

WOLKART, Erik Navarro. Análise econômica do processo: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.