

AS PLATAFORMAS DE RESOLUÇÕES ON-LINE DE CONFLITOS: Novos Paradigmas Sustentáveis para a “Desjudicialização” de Litígios no Brasil

<http://dx.doi.org/10.21527/2176-6622.2022.57.10605>

Submetido em: 21/4/2020

Modificações solicitadas em: 18/11/2020

Aceito em: 9/2/2021

Magno Federici Gomes

Autor correspondente: Escola Superior Dom Helder Câmara. Rua Álvares Maciel, 628 – Santa Efigênia. Belo Horizonte/MG, Brasil. CEP 30150-250. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais – PUC Minas. R. Dom José Gaspar, 500 – Coração Eucarístico. Belo Horizonte/MG, Brasil. CEP 30535-901. <http://lattes.cnpq.br/1638327245727283>. <https://orcid.org/0000-0002-4711-5310>. magnofederici@gmail.com

Ana Luiza Novais Cabral

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais – PUC Minas. Belo Horizonte/MG, Brasil. Bolsista Capes/Proex. <http://lattes.cnpq.br/2623437173992273>. <https://orcid.org/0000-0002-3051-2328>. analuizanovais@bol.com.br

Sidiney Duarte Ribeiro

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais – PUC Minas. Belo Horizonte/MG, Brasil. <http://lattes.cnpq.br/3844569392695746>. <https://orcid.org/0000-0001-8067-8222>. sidiney.duarte@yahoo.com.br

RESUMO

O presente artigo possui como objetivo traçar os métodos de resolução de conflitos existentes no Brasil, partindo de uma análise histórica dos meios utilizados para a solução de demandas sociais até a discussão do grande problema atual, que é o aumento da demanda pelo Poder Judiciário. A pesquisa apresenta meios alternativos de soluções de conflitos que vêm sendo incentivados pela legislação nacional, além de demonstrar a necessidade de instituição de políticas públicas com enfoque na “desjudicialização” de demandas. Dessa forma, foi utilizada metodologia teórico-jurídica com raciocínio dedutivo por intermédio de análise doutrinária e jurisprudencial. O artigo discorre sobre medidas para a “desjudicialização” por meio da utilização do ambiente virtual, apresentando iniciativas privadas de *On-line Dispute Resolution* (ODR), que promovem mediação, negociação, conciliação e arbitragem e a plataforma governamental do consumidor, voltada para a resolução de conflitos em caráter consumerista.

Palavras-chave: Resolução on-line de conflitos; acesso à justiça; ambiente virtual; mediação; arbitragem.

ON-LINE CONFLICT RESOLUTION PLATFORMS: NEW SUSTAINABLE PARADIGMS FOR THE “DISJUDICIALIZATION” OF LITIGATIONS IN BRAZIL

ABSTRACT

This paper aims to outline the methods of conflict resolution existing in Brazil, starting from a historical analysis of the means used to solve social demands, up to the discussion of the great current problem, which is the increased demand by the Judiciary. The research presents alternative means of resolving conflicts that have been encouraged by national legislation, in addition to demonstrating the need to implement public policies with a focus on “dejudicialization” demands. Thus, theoretical-legal methodology was used with deductive reasoning through doctrinal and jurisprudential analysis. The article discusses measures for “dejudicialization” through the use of the virtual environment, presenting private Online Dispute Resolution (ODR) initiatives, which promote mediation, negotiation, conciliation and arbitration, and the governmental consumer platform, focused on resolution consumer conflicts.

Keywords: Online conflict resolution; access to justice; virtual environment; mediation; arbitration.

1 INTRODUÇÃO

A vida em sociedade sempre foi carregada de desafios, e é inevitável a existência de conflitos entre os indivíduos que nela habitam. Dessa forma, ao longo dos anos as nações vêm buscando alternativas para a solução desses conflitos, ultrapassando diversas barreiras até que se alcançasse o modelo jurisdicional nos termos em que atualmente se aplica.

O atual modelo de resolução desses conflitos, no entanto, com a concentração dos poderes de decisão exclusivamente pelo Estado, foi responsável por uma grande crise que tornou os processos lentos, onerosos, burocráticos e, muitas vezes, desnecessários, não garantindo à população a efetiva resolução de suas demandas.

Por isso, buscar outros meios de solução de conflitos tornou-se indispensável para a efetivação do acesso à justiça, o que levou a legislação brasileira a se preocupar com o incentivo e criação de políticas públicas voltadas para métodos consensuais de solução das demandas, uma vez que estes possuem maior eficiência, celeridade e menor custo às partes envolvidas.

Com a popularização e o crescimento do acesso à internet, instalou-se um novo cenário para a aplicação de práticas voltadas para a conciliação, negociação e mediação de conflitos, oferecendo às partes litigantes a oportunidade de resolverem seus conflitos sem a necessidade de deslocamento e desprendimento de altos gastos com advogados e custas processuais.

Por consequência disto, inaugurou-se um novo mercado que se utiliza da tecnologia como aliada para a desburocratização do acesso à justiça. Assim, por meio de plataformas públicas e privadas, a iniciativa tem sido responsável por um número expressivo de acessos que representam o deslocamento de conflitos, antes submetidos ao Poder Judiciário, para o ambiente virtual, consagrando a efetividade do acesso à justiça.

Desta forma, estruturalmente o presente artigo aborda, no primeiro capítulo, o contexto histórico dos métodos de solução de conflitos no Brasil e as principais normas sobre o tema. Em seguida, apresenta a preponderância sobre a solução de conflitos em ambiente virtual, traçando os aspectos evolutivos no desenlace e resultados das lides no meio descrito. Por fim, em capítulo último, aborda especificamente a plataforma governamental de ODR no Brasil.

A metodologia utilizada para apresentação do trabalho é a teórico documental¹, com raciocínio dedutivo, mediante análise doutrinária e legal, abordando, como objetivo central, importantes fatores que influenciam diretamente na utilização do ambiente virtual para a concretização de resolução de conflitos e apresentando iniciativas de *Online Dispute Resolution* (ODR) que promovem mediação, negociação, conciliação e arbitragem como forma de desburocratizar o procedimento brasileiro.

2 MÉTODOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS NO BRASIL

Desde os tempos mais remotos as civilizações buscam soluções eficazes e eficientes para os conflitos existentes entre os indivíduos. A princípio, essas questões eram resolvidas por meio do instituto da autotutela, no qual havia a imposição da vontade de uma das partes sobre a outra, sem que houvesse a intervenção de sujeitos externos ao conflito em busca da solução mais justa.

A precariedade desse sistema deu espaço a outros mais eficientes, dentre os quais se destaca a auto-composição, que se manifestava por três métodos distintos: desistência (renúncia do direito em discussão), submissão (aceitação ao questionamento da outra parte) e transação (concessões realizadas por ambas as partes). Essas estruturas, ainda hoje, são utilizadas pelo Direito brasileiro em relação aos direitos considerados disponíveis (CINTRA; GRINOVER; DINAMARCO, 2015, p. 41-44).

A autocomposição, entretanto, apesar de apresentar diversos benefícios, nem sempre é possível, pois existem circunstâncias em que as partes não estão dispostas a abrir mão de suas demandas. Em razão disso,

¹ Conforme ECO (1995, p. 32-35).

as civilizações começaram a buscar julgamentos imparciais a respeito dos conflitos sociais, convocando árbitros nos quais ambas as partes confiavam para emanarem decisões definitivas.

Dessa forma, pode-se afirmar que

Na autotutela, aquele que impõe ao adversário uma solução não cogita de apresentar ou pedir a declaração de existência ou inexistência do direito; satisfaz-se simplesmente pela força (ou seja, impõe sua própria pretensão). A autocomposição e a arbitragem, ao contrário, limitam-se a fixar a existência ou inexistência do direito; o cumprimento da decisão, naqueles tempos iniciais, continuava dependendo da imposição de solução violenta e parcial (autotutela) (CINTRA; GRINOVER; DINAMARCO, 2015, p. 43).

Conforme o Estado foi organizado, houve também a concentração dos poderes para solucionar os conflitos sociais. Com isso, o Estado passou a ditar suas próprias leis e a intervir diretamente nos conflitos existentes na sociedade, evitando, assim, decisões arbitrárias e injustas. Dessarte, expõe Cintra, Grinover e Dinamarco (2015) que “à atividade mediante a qual os juízes estatais examinam as pretensões e resolvem os conflitos dá-se o nome de jurisdição” (p. 44).

Diante disso, no sistema jurídico atual a autotutela, inicialmente praticada pelas civilizações, tornou-se crime e a jurisdição passou a ser exercida exclusivamente pelo Estado, sendo este o responsável pela solução imparcial dos conflitos. Desta forma, foi possível garantir a proteção dos direitos de todos os indivíduos que, indistintamente, serão submetidos ao julgamento estatal baseado no ordenamento jurídico brasileiro.

O Brasil, no entanto, tem enfrentado graves problemas relacionados ao excesso de litigiosidades, resultando em muitas demandas cuja solução prescinde da análise do Poder Judiciário, prejudicando sua eficiência e funcionalidade.

Ao final de 2018, por exemplo, o Poder Judiciário contava com 78,7 milhões de processos em tramitação – número que, embora estrondoso, representou a primeira queda nos índices desde 2009, com quase um milhão de processos judiciais a menos do que no ano anterior (CNJ, 2019, p. 79).

Em alerta a esses níveis extremos, o sistema jurídico brasileiro tem buscado diversas alternativas para a resolução de conflitos sociais, de forma a evitar a litigiosidade e favorecer práticas conciliatórias. Isso porque os processos judiciais, além de formais e onerosos, demandam certo tempo para serem concluídos e, em razão disso, muitas vezes causam ansiedade e angústia às partes, não cumprindo da forma mais adequada a função estatal de encerrar os conflitos. Além disso, é muito comum que os envolvidos fiquem descontentes com o resultado do processo, recorrendo da decisão, estendendo a litigiosidade no tempo e consequentemente prejudicando a efetividade da justiça (CINTRA; GRINOVER; DINAMARCO, 2015, p. 46-50). Assim, cabe ao Poder Judiciário “a importante missão constitucional de promover o tratamento dos conflitos, sempre objetivando assegurar e harmonizar dialeticamente a fruição dos direitos fundamentais e imputar o respeito e o cumprimento dos deveres fundamentais” (BODNAR, 2009, p. 112).

Os meios consensuais de solução de conflitos, doutrinariamente denominados de *Alternative Dispute Resolution (ADR)* ou Métodos Adequados de Solução de Conflitos (MASCs), configuram, nesse cenário, opções menos dispendiosas, mais rápidas e eficazes para resolver determinadas demandas. Cintra, Grinover e Dinamarco (2015) assim abordam as características dessas vertentes alternativas:

A primeira característica dessas vertentes alternativas é a ruptura com o formalismo processual. A desformalização é uma tendência quando se trata de dar pronta solução aos litígios, constituindo fator de celeridade. Depois, dada a preocupação social de levar a justiça a todos, também a gratuidade constitui característica marcante dessa tendência. Os meios informais gratuitos (ou pelo menos baratos) são obviamente mais acessíveis a todos e mais céleres, cumprindo melhor a função pacificadora. Por outro lado, como nem sempre o cumprimento estrito das normas contidas na lei é capaz de fazer justiça em todos os casos concretos, constitui característica dos meios alternativos de pacificação social também a deslegalização, caracterizada por amplas margens de liberdade inexistentes nas soluções a cargo dos órgãos jurisdicionais estatais. Essa tendência manifesta-se não só no informalismo de certos procedimentos, como o arbitral, mas também na abertura de caminhos para os juízos de equidade, caracterizados estes como julgamentos não necessariamente limitados por disposições legais (p. 47).

Dessa forma, percebe-se que a expansão dos conflitos no Brasil trouxe consequências negativas para a celeridade e efetividade da justiça². Por isso a instituição de ADR mostrou-se essencial para que os indivíduos consigam, de fato, solucionar seus conflitos sem que isso implique alto desgaste emocional e excessiva perda de tempo e recursos financeiros com custas e burocracias do Poder Judiciário.

Os processualistas Mauro Cappelletti e Bryant Garth (2002), buscando tornar a Justiça de fato acessível para todas as pessoas, desenvolveram um estudo das ondas de renovação de acesso à Justiça, destacando, desta forma, em seu relatório³: I) assistência judiciária para os pobres; II) reformas voltadas para os interesses difusos, mediante a representação em juízo, e; III) enfoque do acesso à Justiça (p. 12-27).

O “Projeto Florença de Acesso à Justiça” resultou de uma grande mobilização que reuniu pesquisadores de vários ramos das ciências sociais para realizar, de 1973 a 1978, uma ampla investigação dos sistemas judiciais em 23 países participantes do projeto. É a partir dessa pesquisa empírica coordenada por Mauro Cappelletti que o tema do acesso à justiça surge como objeto de investigação específico no campo jurídico, tendo sido também neste espaço em que se discutiu pioneiramente sobre o possível significado e os possíveis desdobramentos do termo.

[...]

O primeiro objeto da pesquisa foi identificar quais os obstáculos ao acesso efetivo à justiça. Muito geral é possível reduzir estes problemas a três grandes grupos: a) obstáculos provocados pelas “custas judiciais”, b) obstáculos relativos à “possibilidade das partes”; c) obstáculos relacionados aos “problemas especiais de interesses difusos”.

[...]

O segundo grande obstáculo relaciona-se à “possibilidade das partes”. Em primeiro lugar, os pesquisadores observaram que outros fatores, não necessariamente ligados à pobreza dificultam o reconhecimento dos direitos. O desconhecimento dos direitos ou do modo de ajuizar uma ação é um problema que não atinge somente aos pobres.

[...]

Por último, no que se refere à “condição das partes”, comenta-se a dicotomia “litigantes habituais” vs. “litigantes eventuais” (NUNES; TEIXEIRA, 2013, p. 34-38).

É necessário destacar que a garantia constitucional de acesso à justiça não pode ser considerada um sinônimo do princípio da inafastabilidade do Poder Judiciário (NASCIMENTO JUNIOR, 2017, p. 268). O acesso à justiça não deve servir para justificar processos absolutamente desnecessários, com pouca expressão pecuniária e que poderiam ser facilmente solucionados sem a movimentação do Poder Judiciário. Por isso, a “desjudicialização” – a possibilidade de resolução de conflitos em ambientes que não envolvam o Poder Judiciário – e o estímulo a soluções consensuais de conflitos entre as partes são tão relevantes no cenário brasileiro atual. Dessa forma, Delai (2014) preleciona que:

Não se trata, obviamente, em denegar o Acesso ao Poder Judiciário. Deve ser mantida a preocupação com a garantia de que aquele cidadão cujo direito fora violado tenha direito de ingressar no Judiciário. Porém, busca-se uma mudança de mentalidade no sentido de que o Acesso à Justiça não deve ser confundido com a possibilidade de levar todo e qualquer conflito às entrâncias do Judiciário (p. 38).

O acesso à justiça, portanto, deve se voltar mais à efetiva solução das demandas da população do que à atuação do Poder Judiciário em si – ou seja, de nada adianta oportunizar a análise judicial das demandas se isso for responsável por uma justiça lenta, onerosa e pouco eficaz.

Dessa forma, com a intenção de aliviar a carga do Poder Judiciário e de garantir soluções eficientes às demandas sociais, o Brasil tem incluído, em seu ordenamento jurídico, algumas alternativas voltadas para a autocomposição. O Código de Processo Civil de 2015 (CPC/2015), por exemplo, trouxe, em seu texto, um rol de princípios e regras referente à solução consensual de conflitos. Logo, o artigo 3º, §§2º e 3º, prescreve que:

² Para aprofundamento na dimensão jurídico política da sustentabilidade como forma de assegurar os direitos fundamentais intergeracionais, especialmente o da razoável duração do processo, ver: GOMES; FERREIRA, 2017, p. 94-97, 102-103 e 106-108.

³ O Relatório Geral do Projeto Florença foi intitulado “*Access to Justice: The Worldwide Movement To Make Rights Effective – A General Report*” e publicado em Milão no ano de 1978. No Brasil, traduziu-se na obra intitulada “Acesso à Justiça”, publicada em 1988 e reimpressa em 2002.

[...]

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

§ 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 (BRASIL, 2015a).

Esses dispositivos tornaram expresso o poder-dever dos juízes de buscar, sempre que possível, a conciliação entre as partes processuais, deixando de ser um mero expectador do litígio. A própria legislação processual oferece alguns instrumentos para que os juízes possam cumprir esse poder-dever, por exemplo, por meio da audiência de mediação ou conciliação (artigo 334 do CPC/15) e da tentativa conciliatória mesmo em audiência de instrução e julgamento (artigo 359 do CPC/15).

Além disso, o juiz deve alertar as partes sobre as vantagens das soluções amigáveis, sendo responsável pelo esclarecimento das questões levadas à sua análise, sem que isso comprometa sua imparcialidade no processo (SOUZA *et al.*, 2017).

Pode-se afirmar, portanto, que o CPC/2015 resgatou práticas já conhecidas pelo ordenamento brasileiro – tais como a mediação e a conciliação –, estimulando a sua utilização não como mera alternativa à solução judicial, mas, sim, como um método tão eficiente e relevante quanto o processo tradicional.

Por isso, costuma-se afirmar que o CPC/2015 adotou o método de multiportas de solução de conflitos, segundo o qual

[...] cada disputa deve ser encaminhada para a técnica ou meio mais adequado para a sua solução. A mediação e a conciliação passam a ser fortemente estimuladas, num esforço de aproximação das partes e de empoderamento dos cidadãos, como atores da solução de seus conflitos (LESSA NETO, 2015, p. 2).

Outro marco legislativo relacionado à solução consensual de conflitos foi a Lei nº 13.140 (Lei de mediação), promulgada em junho de 2015. Além de conceituar a mediação, a Lei estabeleceu sua base principiológica, delimitou a atuação do mediador e discorreu sobre os procedimentos que a envolvem, autorizando a utilização desse instrumento até mesmo pela Administração Pública (BRASIL, 2015b).

Dentre as novidades introduzidas por essa Lei, uma das mais relevantes foi a possibilidade de solução de conflitos por meio virtual, prevista em seu artigo 46 nos seguintes termos: “a mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação a distância, desde que as partes estejam de acordo” (BRASIL, 2015b).

O procedimento de solução de conflitos via internet – tendência mundial adotada pela legislação brasileira – é denominado *Online Dispute Resolution* (ODR), e consiste em uma das políticas públicas promovidas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para a melhoria da tutela jurisdicional (LIMA, 2016, p. 15). Essa alternativa legislativa é capaz de promover soluções rápidas, práticas e baratas.

3 A SOLUÇÃO DE CONFLITOS EM AMBIENTE VIRTUAL

Os métodos de ODR foram pensados, inicialmente, por empresas privadas que procuravam oferecer a seus destinatários melhores experiências de consumo. Foi o que ocorreu, por exemplo, com a iniciativa do site *E-bay*, que contratou um sistema virtual de conciliação denominado *Square Trade*, a fim de solucionar reclamações a respeito das compras realizadas no *site*.

Por se tratar de plataforma *on-line* que conecta consumidores e permite que qualquer pessoa anuncie determinado produto, que será visualizado e adquirido por outro consumidor cadastrado, o *E-bay* encontrou na própria internet meio eficaz de solucionar as demandas apontadas por esses usuários. Com isso, conseguiu resolver, até o ano de 2010, mais de 60 milhões dos problemas levantados pelos usuários (LIMA, 2016, p. 71-74).

Observando o sucesso dessa ferramenta, a ideia de ODR passou a ser difundida pelo mundo, chegando ao Brasil especialmente a partir da edição da Lei de Mediação, em junho de 2015. Em março de 2016, fortalecendo essa tendência, o CNJ emendou o artigo 6º da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, que trata de suas atribuições, no qual incluiu o inciso X, com a seguinte redação:

Art. 6º Para desenvolvimento dessa rede caberá ao CNJ:

[...]

X – criar Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou à distância para atuação pré-processual de conflitos e, havendo adesão formal de cada Tribunal de Justiça ou Tribunal Regional Federal, para atuação em demandas em curso, nos termos do art. 334, § 7º, do Novo Código de Processo Civil e do art. 46 da Lei de Mediação (CNJ, 2010).

Por isso, a utilização de Meios Eletrônicos para a Solução de Conflitos (MESC) é instrumento indispensável para a redução do número de conflitos levados ao Poder Judiciário, sem deixar de oferecer à população o amparo necessário para a resolução de suas demandas. Nesse sentido, é possível afirmar que

A resolução de conflitos em rede concretiza o conceito de virtualização do Poder Judiciário, uma vez que viabiliza que todo o procedimento ocorra de forma virtual e mesmo que em determinadas situações as partes acabem optando por dar continuidade ao procedimento de forma presencial. [...] Entende-se que o avanço na matéria da solução de conflitos online se dá não só no aprimoramento do processo eletrônico para que este passe a se desenvolver de forma cada vez mais virtualizada, mas, e principalmente, na elaboração de todo um novo procedimento para a solução online dos conflitos (LIMA, 2016, p. 77).

Para, no entanto, que esses mecanismos funcionem, é necessário o rompimento de algumas barreiras sociais, como o grande número de pessoas que ainda não tem acesso ou familiaridade com a internet ou a falta de adesão da população à utilização do meio virtual para a solução de conflitos.

Para que esses obstáculos sejam vencidos é indispensável o investimento em publicidade que divulgue a confiabilidade da ODR e seja capaz de atrair mais pessoas às plataformas, além da difusão da internet e acesso a dispositivos digitais em todas as áreas do país, impedindo que os meios eletrônicos se tornem excludentes.

É certo que, uma vez solucionadas essas questões, as vantagens da ODR são muitas, dentre as quais destaca-se a comunicação assíncrona, que economiza tempo de deslocamento e oferece mais tempo de reflexão às partes, que passam a ter maior poder de decisão, e a economia financeira, uma vez que as partes não precisarão arcar com custas extremamente onerosas.

Por isso, Lima (2016) destaca que as ODRs “representam potencial inigualável de mudança de cultura e empoderamento social para que os indivíduos passem a buscar a solução de seus conflitos por meio de procedimentos dialogados” (p. 84).

4 AS PLATAFORMAS PRIVADAS DE ODR NO BRASIL

A modernização do Direito brasileiro foi responsável pelo desenvolvimento de um novo mercado de *startups* que mistura Direito e tecnologia: as chamadas *lawtechs* ou *legaltechs*. Com a expansão dessas empresas, foi criada, em 2017, a Associação Brasileira de *Lawtechs* e *Legaltechs* (AB2L), que tem como missão:

[...]

- (a) apoiar o desenvolvimento de empresas que ofereçam produtos ou serviços inovadores por meio do uso de recursos tecnológicos para a área jurídica (“*Lawtechs* e *Legaltechs*”);
- (b) fomentar o crescimento deste setor e estimular as melhores práticas profissionais, de modo a alcançar novas soluções para questões de diferentes áreas da sociedade; e
- (c) democratizar o conhecimento jurídico e ampliar o acesso à justiça, sempre em concordância com a Constituição Federal e o Estatuto da Ordem dos Advogados do Brasil, por meio do uso da tecnologia (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE *LAWTECHS* E *LEGALTECHS*, 2019).

As plataformas de resolução de conflitos em rede estão incluídas nesse ramo empresarial por levarem a tecnologia para o universo jurídico na tentativa de oferecer alternativas baratas e eficientes. Dentre as empresas que estão atualmente associadas à AB2L, 19 são voltadas para a ODR.

A partir de questionários apresentados por essas empresas, Rosa e Spaler (2018) traçaram um cenário com algumas características das *legaltechs*, sendo possível perceber a grande variedade de áreas de atuação, abrangência, estratégias de funcionamento e valores cobrados por elas (p. 248-262).

Constatou-se que a maioria das empresas avaliadas pelos autores possuem atuação apenas no Brasil, dentre as quais se incluem: Acordo Fechado, D’Acordo Mediações, Itkos, Juster, Melhor Acordo, Resolv Já e QueroReclamar.com. As empresas Acordo Net, Justto, Leegol, Mediação Online e MISC, por sua vez, têm jurisdição irrestrita, podendo atuar tanto no Brasil quanto no exterior (ROSA; SPALER, 2018, p. 248-262).

O estudo também constatou o mesmo número de *legaltechs* que possuem automatização plena – ou seja, que dispensam a presença de seres humanos para a condução e intermediação dos procedimentos – e das que contam com automatização parcial, que dependem de eventual intervenção humana. No primeiro grupo têm-se as empresas Acordo Fechado, Justto, Leegol, Mediação Online, Melhor Acordo e QueroReclamar.com; no segundo grupo destacam-se as seguintes: Acordo Net, D’Acordo Mediações, Juster, MISC, Resolv Já e Sem Processo (ROSA; SPALER, 2018, p. 248-262).

As empresas variam em relação aos tipos de ADR prestados, oferecendo negociação, conciliação, mediação e arbitragem, sendo especializadas em apenas um ou em vários desses serviços. As áreas de atuação também são bastante variadas, incluindo-se, dentre as empresas pesquisadas, a área cível, consumerista, comercial, trabalhista, condominial, bancária ou de família.

Também há algumas distinções a respeito das fases em que as *legaltechs* estariam em condições de atuar, de forma que algumas, como a Acordo Net, exigem a existência de processo judicial em curso, à medida que outras, como a Sem Processo, podem atuar tanto na fase pré-contenciosa quanto na fase contenciosa.

Além disso, também são distintos entre as empresas pesquisadas os valores cobrados e os sujeitos que serão responsáveis por seu pagamento. A empresa QueroReclamar.com, a título de exemplo, é gratuita, enquanto na empresa Acordo Fechado o valor deve ser pago pelo contratante. Já na empresa D’Acordo Mediações será rateado pelas partes em caso de arbitragem ou pago pela empresa reclamada em caso de êxito da ADR (ROSA; SPALER, 2018, p. 248-262).

A partir dessa análise, é possível perceber que o grande número de empresas voltadas para a ODR garante aos indivíduos diferentes possibilidades de escolha dos meios utilizados para a solução de seus conflitos, conforme as exigências do caso e sem a necessidade de recorrer ao Poder Judiciário, oferecendo aos litigantes diversas alternativas mais eficientes, baratas e céleres.

A maior dificuldade das *legaltechs* é provar para as outras empresas, consumidores e advogados, que o mercado jurídico pode se valer, como os demais setores, da tecnologia para resolver seus problemas, ou seja, afastar a desconfiança das pessoas ao contratar por meio da internet um serviço de cunho ainda muito pessoal, além de enfrentar o conservadorismo dos profissionais da área. Também é preciso pensar a tecnologia de forma que a interação não se transforme em algo banal e sem empatia.

A par dessas dificuldades, o que se observa, na prática, é um crescimento exponencial das empresas que se dedicam à atividade de resolução de conflitos, o que pode significar que os usuários estão cada vez menos avessos a experimentar esses sistemas.

Uma experiência que demonstra como está sendo a adesão às plataformas não governamentais é a do Mercado Livre, que recentemente anunciou ter atingido 98,9% de “desjudicialização” na resolução de conflitos ao resolver os problemas antes de chegar ao Judiciário por meio do método ODR⁴.

As mudanças para a advocacia vão ocorrer ainda que os próprios advogados e usuários não queiram. A pandemia de Covid-19 está quebrando tabus e princípios que, antes, pareciam inabaláveis. Um deles, sem

⁴ Nesse sentido: “A primeira iniciativa é chamada de ‘Compra Garantida’. ‘Se o comprador utilizou o Mercado Pago (meio de pagamento do Mercado Livre), cumpriu os requisitos e fez a reclamação dentro do tempo propício, nós desenvolvemos o dinheiro a despeito da responsabilidade ou não do vendedor’, contou Marques. Este recurso é um meio do Mercado Livre ganhar ainda mais a confiança dos clientes. Mas se o conflito não puder ser resolvido com a ‘Compra Garantida’, o Mercado Livre propõe a resolução através de um *chat* com o comprador e o vendedor, dentro do próprio *site*. Se eles não chegam em um acordo, o terceiro passo é introduzir um funcionário para fazer a mediação do conflito. A decisão é tomada de acordo com os fatos apresentados pelas partes. Segundo Marques, sete em cada dez reclamações recebidas são resolvidas em uma dessas etapas. ‘A ODR pode levar a uma fidelização do consumidor. Existem benefícios de custo, eficiência, ecológicos, pois ninguém se desloca para uma audiência. A resolução *online* de disputa faz sentido especialmente para as demandas de consumo, que geralmente são mais simples e podem ser resolvidas sem o judiciário’, conta Marques. Se o problema persistir, o Mercado Livre propõe a resolução por meio do consumidor.gov.br, plataforma de negociação do próprio Ministério da Justiça. Essa é a última tentativa antes do caso ser levado para a Justiça, entrando na fila dos mais de 80 milhões de processos em tramitação, segundo pesquisa de 2018 do Conselho Nacional de Justiça” (FREITAS, 2019).

dúvida, diz respeito à necessidade de escritórios físicos. Os advogados começaram a perceber que não precisam ter uma sede para exercer suas atividades, podendo realizar o trabalho em qualquer lugar a qualquer momento.

5 A PLATAFORMA GOVERNAMENTAL DE ODR NO BRASIL

O Poder Público também criou, em 2014, uma plataforma de resolução de conflitos *on-line*, com foco em demandas consumeristas, acessada mediante o *site* www.consumidor.gov.br. Atualmente, o *site* contém diversas empresas que se cadastraram voluntariamente, “mediante assinatura de termo no qual se comprometem a conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados” (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2019a).

De acordo com o Guia de Usuário das Empresas, disponível no *site*:

O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que:

- a) Permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de problemas de consumo;
- b) Fornece ao Estado informações essenciais à elaboração e implementação de políticas públicas de defesa dos consumidores; e
- c) Incentiva a competitividade no mercado pela melhoria da qualidade e do atendimento ao consumidor (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2019a).

A vantagem da criação de uma plataforma governamental, além da gratuidade do acesso pelo consumidor, é a possibilidade de elaboração de uma base de dados pública que concentra informações sobre os índices de solução dos conflitos, o tratamento com o consumidor e o prazo de respostas apresentadas pelas empresas. O Poder Público garante, com isso, a efetividade de políticas públicas voltadas à defesa do consumidor, concretizando as diretrizes legislativas e principiológicas a respeito da introdução de ODR no país⁵.

O objetivo da plataforma é promover a conciliação entre consumidores e fornecedores por meio da internet, colocando o consumidor como protagonista da solução, uma vez que é ele quem manifesta o problema e avalia a resposta apresentada pela empresa. As empresas, por outro lado, são beneficiadas pelo acesso direto às demandas de seus consumidores, podendo formular diagnósticos precisos sobre os processos que necessitam ser melhorados, oportunizando o aperfeiçoamento de relações posteriores.

O Estado também tem papel fundamental nesse processo, uma vez que amplia o acesso da população à solução de suas questões e incentiva a competitividade do mercado, além de promover novos meios de análise e prevenção de conflitos de consumo, valorizando boas práticas entre os fornecedores e consumidores e permitindo a “desjudicialização” de demandas (SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR, 2019).

Ao acessar o *site* em questão, o consumidor deve, inicialmente, verificar se a empresa contra a qual gostaria de registrar reclamação possui cadastro na plataforma. Se houver, deverá fazer o registro, e logo após inicia-se o prazo de dez dias para análise e apresentação de resposta pela empresa questionada. O consumidor deverá, então, comentar e classificar a resposta como resolvida ou não resolvida, informando, também, seu nível de satisfação com o atendimento.

Essa interatividade que a plataforma pretende desenvolver entre consumidores, empresas e Estado é realizada a partir de três premissas básicas:

- i) Transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores;
- ii) As informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são estratégicas para gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor;
- iii) O acesso à informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2019a).

⁵ Para aprofundamentos na relação entre políticas públicas e os objetivos do desenvolvimento sustentável, ver: GOMES; FERREIRA, 2018, p. 155-178.

Os bons resultados práticos e sociais do *site* governamental renderam à iniciativa a indicação ao Prêmio Inovare, Edição XII de 2015, que tem o intuito de identificar, premiar e divulgar práticas que “estejam contribuindo para a modernização, a democratização de acesso, a efetividade e a racionalização do Sistema Judicial Brasileiro” (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2019a).

Dentre os motivos que justificaram a indicação do *site*, que chegou a ser um dos finalistas dentre os 64 inscritos para a categoria Premiação Especial, destacou-se:

O caráter inovador desta iniciativa está no fato de ela responder a um cenário atual, de clara incapacidade do Estado por meio de seus canais tradicionais de atender com qualidade as demandas que estão postas, ao mesmo tempo em que admite uma possibilidade sustentável do tratamento da demanda reprimida dos consumidores que foram desrespeitados em seus direitos, mas não chegaram a registrar sua reclamação junto a um órgão público. (...) A transparência neste caso é fundamental para incentivar as empresas a resolverem cada dia mais e melhor (solução/satisfação) as demandas recebidas e assim obterem ganhos de imagem, posicionando-se no mercado como uma empresa disposta a dialogar com seus consumidores para a superação de problemas. Para os consumidores, as informações produzidas na plataforma poderiam servir de referencial para futuras escolhas (TAVARES; TAVARES, 2015).

Até o ano de 2018 o balanço da plataforma indicou o cadastramento de 494 empresas em diferentes áreas de atuação, como operadoras de telecomunicação, bancos, financeiras e administradoras de cartão, bancos de dados e cadastros de consumidores, comércio eletrônico e transporte aéreo – empresas que apresentaram altos índices de solução dos conflitos, de 72,5% a 89,9% (SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR, 2019). Atualmente, a plataforma conta com 606 empresas e 1.730.273 usuários cadastrados (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2019b).

A adesão popular também apresentou bons indicativos: até março de 2019 foram 1,2 milhões de usuários cadastrados, sendo o maior público (32,8%) composto por pessoas entre 31 e 40 anos, contando com 1,7 milhões de reclamações, dentre as quais 99,3% foram respondidas em prazo médio de 6,5 dias (SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR, 2019).

Em pesquisa realizada em 2019, no entanto, constatou-se que, apesar de 99,6% dos usuários recomendarem a plataforma, 48,5% declararam que raramente utilizam o *site* para buscar informações sobre o desempenho das empresas, e 74,9% consideram que não é bem divulgado (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2019b).

Além disso, constatou-se que, dentre os usuários, 65,7% possuem Ensino Superior incompleto, completo ou Pós-Graduação, enquanto 29,4% possuem Ensino Médio e 4,9% cursaram apenas o Ensino Fundamental (SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR, 2019b).

Em relação à distribuição geográfica dos usuários em território brasileiro, verificou-se que a região com maior número de reclamações finalizadas foi a Sudeste, correspondendo a 49,2% do valor total – sendo o Estado de São Paulo o principal representante dessas estatísticas –, à medida que a região Norte registrou apenas 3,6% do total de reclamações (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2019b).

Diante desses indicativos, é possível perceber que a plataforma governamental carece de divulgação mais ampla para conquistar a representatividade social esperada, uma vez que ainda é pouco utilizada por pessoas com baixa escolaridade e também em regiões brasileiras menos desenvolvidas.

Um projeto lançado recentemente pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) em conjunto com o CNJ pode auxiliar na ampliação do acesso ao *site*. A iniciativa propõe a integração do *site* ao Processo Judicial Eletrônico (PJe) e permite que o usuário que ingresse com ação judicial tente negociar digitalmente com a empresa, sem prejuízo do andamento processual.

Caso a negociação seja frutífera, o PJe será automaticamente informado para que ocorra a homologação do acordo; caso contrário, o processo seguirá para a citação eletrônica. Com isso, estima-se que a plataforma terá mais visibilidade e confiabilidade, servindo de instrumento para a expansão dos métodos de ODR e redução das demandas levadas ao Poder Judiciário de forma desnecessária (SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR, 2019).

Frisa-se que, em 9 de outubro de 2020, o CNJ aprovou a Resolução nº 345 que autoriza os tribunais brasileiros a adotarem o “Juízo 100% Digital” para a realização de atos processuais exclusivamente por meio eletrônico e remoto.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar de toda a evolução dos métodos de soluções de conflitos ao longo das civilizações, é sempre preciso estar alerta à eficácia e às condições de acesso da população a esses métodos. Por isso, a legislação brasileira está em constante atualização de forma a garantir à sociedade que os seus direitos estarão sempre amparados pelo Estado.

O encorajamento às práticas consensuais, consagrado especialmente pelo CPC/2015 e pela Lei de Arbitragem, é uma boa iniciativa para que os conflitos sejam efetivamente solucionados e que o Poder Judiciário possa atuar com mais tranquilidade nos casos em que sua intervenção seja, de fato, indispensável.

Dessa forma, a utilização da tecnologia é uma excelente ferramenta para a expansão e democratização do acesso à ADR, destacando-se pelo baixo custo e alta comodidade. A disponibilidade de diversas plataformas privadas, com especificidades a respeito das áreas de atuação, abrangência territorial e formas de custeio, garante às partes interessadas amplas possibilidades de escolha, levando em consideração as necessidades específicas do caso em concreto.

Além disso, a existência de plataformas governamentais, como o *site* consumidor.gov.br, promete resultados excelentes na conciliação entre consumidores e fornecedores, de forma direta, prática e gratuita, e sem a necessidade de atuação estatal.

As grandes barreiras para a popularização do ambiente virtual na solução de conflitos estão voltadas para o fato de que uma parcela da população não tem acesso à internet e, por isso, se faz necessário um investimento estatal por meio de políticas públicas de ampliação das redes de internet e de acesso a equipamentos eletrônicos.

Com isso, espera-se que o número de processos judiciais seja reduzido na mesma medida em que crescem os índices de soluções alternativas de conflitos entre os indivíduos, garantindo a real aplicação da garantia constitucional de Acesso à Justiça, em um paradigma de jurisdição sustentável.

Os números de crescimento exponencial das diversas *Lawtechs* e *Legaltechs* – empresas de tecnologia focadas no mercado jurídico – demonstram a boa recepção do mercado em relação ao movimento de utilização de sistemas automatizados (plenos ou parciais) para resolução de conflitos de interesse.

7 REFERÊNCIAS

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE LAWTECHS E LEGALTECHS. *Estatuto*. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/178VIWM-b9Ycj_h-FGAsrgX5ks6Zig__Ep/view. Acesso em: 2 dez. 2019.
- BODNAR, Zenildo. Os novos desafios da jurisdição para a sustentabilidade na atual sociedade de risco. *Revista Veredas do Direito*, Belo Horizonte, v. 6, n. 12, p. 101-119, jul./dez. 2009. Disponível em: <http://www.domhelder.edu.br/revista/index.php/veredas/article/view/19/134>. Acesso em: 20 ago. 2019.
- BRASIL. Código de Processo Civil. *Diário Oficial da União*, Brasília, 16 mar. 2015a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 21 nov. 2019.
- BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. *Diário Oficial da União*, Brasília, 26 jun. 2015b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 21 nov. 2019.
- CAPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Tradução Ellen Gracie Northfleet. 1998. Reimpr. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2002.
- CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. *Teoria geral do processo*. 31. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2015.
- CNJ. Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em números 2019*. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: <https://migalhas.com.br/arquivos/2019/8/art20190829-11.pdf>. Acesso em: 21 nov. 2019.

- CNJ. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156>. Acesso em: 10 fev. 2020.
- CNJ. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 345, de 09 de outubro de 2020. Dispõe sobre o “Juízo 100% Digital” e dá outras providências. *Diário de Justiça eletrônico nº 331*, Brasília, 9 out. 2020, p. 2-3. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em: 30 nov. 2020.
- CONSUMIDOR.GOV.BR. *Guia usuário*: empresa. 2019a. 88 slides. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>. Acesso em: 10 dez. 2019.
- CONSUMIDOR.GOV.BR. *Pesquisa de satisfação*. 2019b. 16 slides. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>. Acesso em: 10 fev. 2019.
- DELAI, Alexandre da Silva. *Acesso à justiça*: uma releitura necessária. 2014. Monografia (Graduação em Direito) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2014.
- ECO, Umberto. *Cómo se hace una tesis*: técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura. Traducción Lúcia Baranda y Alberto Clavería Ibáñez. Barcelona: Editorial Gedisa, 1995.
- FREITAS, Tainá. Como o Mercado Livre atingiu 98,9% de “desjudicialização” na resolução de conflitos. *Startse*, 2019. Disponível em: [https://www.startse.com/noticia/nova-economia/mercado-livre-odr-resolucao-conflito#:~:text=Segundo%20Ricardo%20marques%2C%20gerente%20jur%C3%ADdico,quinta%2Dfeira%20\(23\)](https://www.startse.com/noticia/nova-economia/mercado-livre-odr-resolucao-conflito#:~:text=Segundo%20Ricardo%20marques%2C%20gerente%20jur%C3%ADdico,quinta%2Dfeira%20(23)). Acesso em: 25 nov. 2020.
- GOMES, Magno Federici; FERREIRA, Leandro José. A dimensão jurídico-política da sustentabilidade e o direito fundamental à razoável duração do procedimento. *Revista do Direito*, Santa Cruz do Sul, n. 52, v. 2, p. 93-111, maio/set. 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.17058/rdunisc.v2i52.8864>. Acesso em: 2 abr. 2020.
- GOMES, Magno Federici; FERREIRA, Leandro José. Políticas públicas e os objetivos do desenvolvimento sustentável. **Revista Direito e Desenvolvimento**, João Pessoa, v. 9, n. 2, p. 155-178, ago./dez. 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.25246/direi-toedesenvolvimento.v9i2.667>. Acesso em: 2 abr. 2020.
- LESSA NETO, João Luiz. Métodos alternativos de solução de conflitos – ADR. *Revista de Processo*, São Paulo, v. 40, n. 244, jun. 2015.
- LIMA, Gabriela Vasconcelos. *Adoção de soluções em online dispute resolution como política pública para o Poder Judiciário*: um panorama da situação brasileira. 2016. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Fortaleza, Fortaleza, 2016.
- NASCIMENTO JUNIOR, Vanderlei de Freitas. A evolução dos métodos alternativos de resolução de conflitos em ambiente virtual: *online dispute resolution*. *Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca*, Franca, v. 12, n. 1, p. 265-282, jul. 2017. Disponível em: <https://www.revista.direitofranca.br/index.php/refdf/article/view/439/pdf>. Acesso em: 11 dez. 2019.
- NUNES, Dierle; TEIXEIRA, Ludmila. *Acesso à justiça democrático*. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013.
- ROSA, Camila da; SPALER, Mayara Guibor. *Experiências privadas de ODR no Brasil*. 2018. Disponível em: http://revistajuridica.esa.oabpr.org.br/wp-content/uploads/2018/12/revista_esa_8_10.pdf. Acesso em: 21 mar. 2020.
- SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR. Integração do Consumidor.gov.br ao PJe irá diminuir judicialização entre empresas e consumidores. *Defesa do Consumidor*, 2019. Disponível em: <https://www.defesadoconsumidor.gov.br/portal/ultimas-noticias/1127-integracao-do-consumidor-gov-br-ao-pje-ira-diminuir-judicializacao-entre-empresas-e-consumidores>. Acesso em: 11 dez. 2019.
- SOUZA, André Pagani de *et al.* O poder-dever do juiz de tentar conciliar as partes. *Migalhas*, 2017. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/cpc-na-pratica/267878/o-poder-dever-do-juiz-de-tentar-conciliar-as-partes>. Acesso em: 21 nov. 2019.
- TAVARES, Juliana Pereira da Silva; TAVARES, Lorena Tamanini Rocha. *Prêmio Innovare*. Edição XII, 2015. Disponível em: <https://www.premioinnovare.com.br/praticas/l/consumidorgovbr-20150331145629717477>. Acesso em: 10 dez. 2019.