

Daniel Henrique Sprotte Lima

**DA CULTURA DO LITÍGIO À DO CONSENSO:
O USO DE *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* NA
COMARCA DE ARAQUARI (SC)**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Santa Catarina para a obtenção do Grau de Mestre em Direito.

Orientador: Prof. Dr. José Isaac Pilati

Florianópolis
2019

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Lima, Daniel Henrique Sprotte

Da cultura do litígio à do consenso : o uso de *online dispute resolution* na Comarca de Araquari (SC) / Daniel Henrique Sprotte Lima ; orientador, José Isaac Pilati, 2019.

194 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em Direito, Florianópolis, 2019.

Inclui referências.

1. Direito. 2. Judiciário. 3. Cultura do Litígio. 4. Métodos Adequados de Resolução de Conflitos. 5. Online Dispute Resolution. I. Pilati, José Isaac. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Direito. III. Título.



**UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA**

Centro de Ciências Jurídicas

Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito

Campus Universitário Reitor João David Ferreira Lima - Trindade
88040-900 - Florianópolis - Santa Catarina

Fone: (48) 3233-0390 – E-Mail: mpd.ufsc@gmail.com

**DA CULTURA DO LITÍGIO À DO CONSENSO: o uso de online
dispute resolution na Comarca de Araquari (SC)**

DANIEL HENRIQUE SPROTTE LIMA

Esta Dissertação foi julgada e aprovada em sua forma final pelo Orientador e pelos demais membros da Banca Examinadora, composta pelos seguintes membros:

Prof. Dr. José Isaac Pilati
UFSC – Orientador

Prof. Dr. Luciano Benetti Timm - Vide conferência em Direito
UNISINOS – Membro

Prof. Dr. Orides Mezzaroba
Coord. do Programa de Mestrado

em Direito

Prof. Dr. Ricardo Soares Stersi dos Santos
UFSC – Membro

Prof. Orides Mezzaroba
Coordenador do Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito

Florianópolis, 1 de julho de 2019.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, aos meus pais, Luiz Henrique Lima e Lenita Sprotte Lima, os quais sempre priorizaram o meu desenvolvimento acadêmico.

À Karine Gomes Wohlke, exemplo de amor, perseverança e dedicação, que me inspirou no processo de ingresso no Programa de Mestrado Profissional em Direito da UFSC.

À magistrada Cristina Paul Cunha Bogo, idealizadora da prática ora em estudo na Comarca de Araquari, pela compreensão e incentivo nesse desafio.

Aos novos amigos que o mestrado me proporcionou, Mathias, Beatriz, Daniel, Thaís, Rafael, Bianca, Land, Cid, Rosalvo, João Paulo, Frederico, Nelmo, Patrícia, Jeferson, Roberta, Luciano, Polliana, Lizandra, Patrícia e Cíntia.

Aos mestres Matheus Felipe de Castro, Grazielly Alessandra Baggenstoss, Orides Mezzaroba, Luiz Henrique Urquhart Cademartori, Alexandre Moraes da Rosa, Rafael Peteffi da Silva, Orlando Celso da Silva Neto e Ricardo Soares Stersi dos Santos, com quem muito aprendi na pós-graduação.

Especialmente, ao professor José Isaac Pilati, entusiasta da rica experiência proporcionada pelo mestrado profissional, pelos ensinamentos, apoio e orientação.

Ao CCJ e à querida UFSC, aonde mais uma vez pude passar tempo muito rico em minha vida. Já são sete anos de aprendizagem nos referidos locais!

A todos aqueles que, de algum modo, contribuíram para a concretização desta pesquisa.

RESUMO

O objetivo da presente dissertação é analisar a efetividade da prática adotada pelo Juízo de Direito da Comarca de Araquari, de utilizar a ferramenta de *online dispute resolution* chamada Consumidor.gov em processos judiciais. Tal prática foi criada com o intuito de incentivar soluções céleres e autocompositivas, exigir a comprovação do interesse de agir em processos e, ainda, contribuir para a superação da cultura do litígio. A pesquisa foi realizada por meio de revisão bibliográfica, do método dedutivo e de estudo de caso, com análise quantitativa de 109 processos em que a prática foi aplicada, em seu primeiro ano de implementação. Verificou-se que ela proporcionou o uso da ferramenta pelas partes, o que redundou em autocomposições e sentenças homologatórias de acordos em índices muito superiores e em tempo muito inferior às médias nacionais. Nos demais processos, houve consequente comprovação de que a pretensão fora resistida. Constatou-se, ainda, que contribuiu para a construção de uma cultura de consenso no Brasil, de modo que se concluiu pela efetividade da prática, além de determinadas sugestões para sua melhoria.

Palavras-chave: Judiciário. Cultura do Litígio. Métodos Adequados de Resolução de Conflitos. Online Dispute Resolution. Cultura do Consenso.

ABSTRACT

This dissertation aim to analyze the effectiveness of the practice adopted by the Judge of the Araquari District, using the online dispute resolution tool Consumidor.gov in legal process. This practice was used with the purpose of encouraging quick and self-compelling solutions, requiring proof of standing to sue, and also contributing to overcoming the culture of litigation. The research was carried out through a bibliographical review, the deductive method and a case study, with quantitative analysis of 109 legal processes in which the practice was applied in it first year of implementation. It was verified that the practice provided the use of the tool by the parties, which resulted in autocompositions and homologatory sentences of agreements at much higher rates and in a shorter time than the national averages. In the others process, there was consequent proof that the claim had been resisted. It was also verified that it contributes to the construction of a culture of consensus in Brazil, so that it was concluded by its effectiveness, besides certain suggestions for its improvement.

Keywords: Judiciary. Culture of Litigation. Alternative Dispute Resolution. Online Dispute Resolution. Culture of Consensus.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	13
1 A CULTURA DO LITÍGIO NO BRASIL E A PRÁTICA DA COMARCA DE ARAQUARI.....	17
1.1 ESTADO, JURISDIÇÃO E PACIFICAÇÃO SOCIAL	18
1.1.1 Estado Moderno.....	18
1.1.2 Teoria dos Três Poderes, jurisdição estatal e pacificação ..	20
1.2 AS CRISES DE INEFICIÊNCIA E DE INEFETIVIDADE DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO.....	23
1.2.1 O protagonismo e o excesso de judicialização	23
1.2.2 O modelo de resposta.....	30
1.3 A CULTURA DO LITÍGIO NO BRASIL	38
1.3.1 A chamada cultura do litígio.....	38
1.3.2 Consequências.....	45
1.4 A PRÁTICA DO JUÍZO DA COMARCA DE ARAQUARI COM O USO DO CONSUMIDOR.GOV	50
1.4.1 O surgimento da ferramenta Consumidor.gov	50
1.4.2 A prática utilizada na Comarca de Araquari.....	58
2 MÉTODOS ADEQUADOS DE ADMINISTRAÇÃO DOS CONFLITOS, ONLINE DISPUTE RESOLUTION E A CULTURA DO CONSENSO.....	63
2.1 MÉTODOS ADEQUADOS DE ADMINISTRAÇÃO DOS CONFLITOS	64
2.1.1 Denominação, origem e desenvolvimento	64
<i>2.1.1.1 Denominação.....</i>	<i>64</i>
<i>2.1.1.2 Origem</i>	<i>66</i>
<i>2.1.1.3 Métodos adequados no Brasil.....</i>	<i>70</i>
2.1.2 Métodos e mecanismos	72
<i>2.1.2.1 Heterocomposição e autocomposição</i>	<i>72</i>
<i>2.1.2.2 Meios judiciais e métodos extrajudiciais</i>	<i>78</i>
2.1.3 Vantagens e desafios	81
<i>2.1.3.1 Vantagens no uso de métodos adequados.....</i>	<i>81</i>
<i>2.1.3.2 Desafios a superar</i>	<i>88</i>
2.2 ONLINE DISPUTE RESOLUTION	92
2.2.1 Introdução	92
2.2.2 Conceito, vantagens e desafios.....	95

2.2.3	Ferramentas de sucesso.....	104
2.3	DO LITÍGIO AO CONSENSO: OS DESAFIOS PARA UMA MUDANÇA CULTURAL NO BRASIL	108
2.3.1	A nova Política Nacional de Tratamento de Conflitos	108
2.3.2	O acesso a uma ordem jurídica justa.....	118
2.3.3	A chamada cultura do consenso	122
2.3.4	Desafios para a consolidação da cultura do consenso	127
3	ANÁLISE DA EFETIVIDADE DO CASO DE ARAQUARI	137
3.1	DADOS COLETADOS: UM ANO DE USO DO CONSUMIDOR.GOV EM JUÍZO.....	137
3.2	CONCLUSÕES ACERCA DA PRÁTICA.....	148
3.3	CRÍTICAS E SUGESTÕES.....	157
	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	163
	REFERÊNCIAS	169
	APÊNDICE	181

INTRODUÇÃO

Com a presente dissertação, tem-se o objetivo principal de pesquisar acerca da efetividade de prática adotada pelo Juízo de Direito da Comarca de Araquari, que determina que as partes cadastrem previamente seus pedidos na ferramenta autocompositiva de resolução autocompositiva de controvérsias por meio da internet (*online dispute resolution* – ODR) denominada Consumidor.gov, para preenchimento de condição da ação (interesse de agir) em demandas relativas ao direito do consumidor.

O Juízo alega que objetiva incentivar a resolução célere e autocompositiva de conflitos consumeristas, bem como, indiretamente, que há uma cultura do litígio no Brasil e, diretamente, que visa contribuir para sua superação e alteração para uma cultura do consenso. Assim, em outras palavras, almeja-se analisar se tem propiciado soluções mais céleres e autocompositivas, incentivado o uso de métodos adequados de solução dos litígios e contribuído na superação da cultura do litígio no Brasil.

Dessa maneira, no primeiro capítulo da pesquisa, buscar-se-á expor o objetivo de pacificação social do modelo de Estado atualmente em evidência, bem como o modo como o Judiciário brasileiro ascendeu ao protagonismo entre os poderes da República e passou a enfrentar aguda crise de ineficiência e inefetividade relacionada ao excesso de judicialização e ao modelo de resposta. Ainda, discorrer-se-á sobre o problema da cultura do litígio no Brasil e suas consequências, a criação pelo Governo Federal do Consumidor.gov e a descrição da prática utilizada no Juízo de Direito de Araquari com referida ferramenta autocompositiva.

No segundo, analisar-se-á teoricamente os métodos adequados de administração de conflitos – sua denominação, origem e desenvolvimento, classificações, vantagens e desafios –, os *online dispute resolution*, a nova política do Judiciário de tratamento de conflitos de interesses, a questão do acesso a uma ordem jurídica justa, cultura do consenso e os desafios para a superação da cultura do litígio e alcance da do consenso. Com tal pesquisa bibliográfica, evidentemente, visar-se-á dar base teórica para análise da prática, se vai ao encontro do que os pesquisadores do direito têm concluído sobre o assunto.

Apresentado o caso e exposta a teoria de base, a análise de sua efetividade iniciará no terceiro capítulo. Serão expostos os dados colhidos em processos judiciais em que foi aplicada a prática no período de um ano no citado Juízo de Direito. Após, as informações serão

analisadas e interpretadas em importantes conclusões sobre o tema, por meio das quais se discorrerá acerca da efetividade da prática, bem como se contribui para a superação da cultura do litígio com vistas a alcançar a cultura do consenso. Por fim, haverá a análise de críticas e sugestões sobre o assunto.

Enfim, em resumo, por meio do método hipotético-dedutivo de abordagem e a revisão bibliográfica e documental como técnica de pesquisa, pretende-se apresentar o cenário de cultura do litígio no Brasil e a prática com o Consumidor.gov, bem como aporte teórico sobre os métodos adequados de administração dos conflitos (inclusive ODR), cultura do consenso e alguns dos principais entraves a substituição da cultura da sentença por uma consensual. Após, almeja-se, por meio de estudo de caso de natureza quantitativa, analisar a efetividade da prática aplicada pelo Juízo de Direito de Araquari.

Em relação aos dados objetivos para análise da prática, foram colhidos por meio de verificação minuciosa de cada um dos processos analisados. Por outro lado, em relação aos dados mais subjetivos – rotina de trabalho na unidade jurisdicional, método de trabalho, modo de aplicação da prática, experiência, dentre outros –, além da aferição dos dados colhidos, a experiência profissional do próprio autor (que labora como assessor de gabinete no Juízo de Direito desde o início da prática até os dias atuais e que acompanhou todo o seu desenrolar no dia a dia de trabalho) será fundamental para a respectiva descrição do cenário e resultados¹. Para tanto, será oportuno o uso do termo “experiência profissional” para justificar eventual dado explicitado dessa forma.

¹ Sobre a pesquisa no mestrado profissional, consoante Mario Engler Junior, “nem sempre a doutrina consegue fazer a ponte entre teoria e prática, sobretudo quando ignora a realidade concreta e adota postura exclusivamente dogmática, em que o direito posto passa a ser o principal objeto de estudo, se não o único. O saber prático voltado à resolução de problemas complexos no campo jurídico é de caráter tácito e, como regra, não se encontra adequadamente formalizado. Esse conhecimento pertence aos profissionais mais experientes, que nem sempre estão dispostos a divulgá-lo de forma espontânea. [...] O tipo ideal de pesquisa no mestrado profissional deve cumprir as seguintes etapas: (i) apreensão da realidade e contextualização fática (funcionamento do mundo real e práticas usualmente adotadas); (ii) reflexão jurídica com proposta de posicionamento hermenêutico (enquadramento jurídico e questões sensíveis); (iii) análise e avaliação crítica da situação (pontos fortes e pontos fracos; principais riscos); (iv) recomendações de conduta ou ação prática (como agir e com que cautelas).

Uma vez que a pesquisa envolve prática aplicada desde o ano de 2017 com ferramenta criada em 2014, bem como temas que envolvem a tecnologia da informação, em constante mudança, a bibliografia do presente trabalho é rica em artigos científicos recentes. Raros são os livros que tratam de cultura do litígio e do consenso, bem como de *online dispute resolution* no Brasil. Todavia, a escassez desse tipo de formato de trabalho em nada altera a qualidade das citações realizadas no presente trabalho.

As categorias relativas às expressões constantes do título da pesquisa, “cultura do litígio”, “cultura do consenso” e “*online dispute resolution*” terão suas respectivas definições explicitadas de acordo com a revisão bibliográfica sobre o tema, respectivamente, nos subcapítulos 1.3, 2.3 e 2.2.

Ainda, o trabalho abordará diversas vezes as expressões “conflitos”, “controvérsias” e “litígios”. A vida é feita deles, sejam internos, externos, consigo mesmo, com terceiros, culturais, resolvidos informalmente ou não, e etc. Todavia, a pesquisa tratará daqueles não resolvidos informalmente entre as partes e em que uma delas objetiva ajuda para a resolução, seja via jurisdição estatal ou método autocompositivo alternativo, ou seja, que têm o potencial para serem resolvidos por um ou pelo outro modo.

Por fim, importante registrar que a pesquisa se limitará a analisar o cenário jurídico brasileiro, seu Poder Judiciário, sua forma e cultura de resolver conflitos e ascensão de outros meios no país. Quando for necessário se referir a modelos, formas e pensamentos adotados em outros países ou no mundo, em geral, essa referência será expressamente realizada.

[...] A combinação de abordagens teórica e prática propicia a análise jurídica informada por visão estratégica e preocupação multidisciplinar. A relevância aplicativa do conhecimento jurídico produzido decorre de sua utilidade prática imediata para resolver problemas pertinentes ao exercício profissional” (2018, p. 33).

1 A CULTURA DO LITÍGIO NO BRASIL E A PRÁTICA DA COMARCA DE ARAQUARI

O conflito é pressuposto para evolução do conhecimento, é base para a mudança e ponto de partida para a evolução. Ainda que não resolvido, pode gerar pontos de vistas diferentes sobre uma mesma questão e gerar reflexão acerca de conhecimento posto. Apesar desse viés positivo, também pode trazer emoções e atitudes menos nobres. A adoção de posições ao invés de interesses e a existência de um inimigo do outro lado são fatores que dificultam a resolução de discordâncias.

Desde os primórdios da existência do homem, sempre foi importante que esses desentendimentos entre membros de um mesmo grupo social fossem resolvidos para a prosperidade e para a manutenção da paz no agrupamento. As pessoas têm enfrentado, desde a antiguidade, conflitos por meio de autotutela, da autocomposição e da heterocomposição.

Contudo, nos últimos séculos, o surgimento e o extraordinário fortalecimento do Estado e da justiça pública ocasionaram um cenário de delegação da tarefa de pacificar os cidadãos ao poder público. Dessa maneira, caso as controvérsias não sejam superadas informalmente no âmbito privado, cabe ao poder estatal a tarefa de dar fim ao embate e proporcionar a pacificação social.

Com o crescimento populacional nos centros urbanos, o desenvolvimento da complexidade social e os avanços tecnológicos de forma exponencial, o número de controvérsias tem aumentado sensivelmente no Brasil e no mundo. O Estado-Juiz tem encontrado inúmeras dificuldades para julgar os conflitos de interesses a ele trazidos com a velocidade da vida contemporânea e a qualidade necessária para satisfazer os jurisdicionados.

Dessa maneira, buscar-se-á explicitar neste capítulo acerca da função estatal de pacificação social, bem como a maneira como se desenvolveu a chamada cultura do litígio e as consequências desse modelo no Brasil. Após, discorrer-se-á sobre o surgimento da ferramenta que auxilia na resolução de conflitos consumeristas denominada Consumidor.gov e apresentar-se-á a prática utilizada pelo Juízo de Direito da Comarca de Araquari com o uso de ferramenta de *online dispute resolution* em Juízo, adotada como forma de auxiliar na superação desse cenário.

1.1 ESTADO, JURISDIÇÃO E PACIFICAÇÃO SOCIAL

1.1.1 Estado Moderno

Desde o surgimento dos primeiros seres humanos na Terra, o homem sempre buscou superar suas necessidades e desafios para prosperar individualmente e, conseqüentemente, como espécie. Já foi coletor, caçador, agricultor e pastor, já foi nômade e sedentário, já viveu em pequenos grupos, clãs e tribos. Uma das principais marcas evolutivas é a de união em mais e mais pessoas para o auxílio mútuo para a prosperidade, com a conseqüente regulação e pacificação dessa vida social.

Esse agrupamento de indivíduos deu origem ao que chamamos atualmente de Estado, modelo de organização amplamente utilizado pelos países. Embora tenha sido um caminho evolutivo longo, com várias rupturas, e haja várias teorias que tentam explicar a sua origem – por exemplo, familiar, patrimonial, da força, justificáveis teológico-religiosas, idealistas, etc. –, ganharam elevado destaque as que o justificam como de origem convencional, produto da razão humana, denominadas “Racionalistas”.

Dentre elas, é muito estudada a chamada Teoria do Contrato Social, que prevê que “a sociedade civil (o Estado organizado) nasceu de um acordo utilitário e consciente entre os indivíduos” (MALUF, 2013, p. 70). Consoante Thomas Hobbes, inicialmente, a vida em grupo não era harmônica e pacífica, razão pela qual os homens viviam com medo de ter subtraídos seus bens, materiais e imateriais, especialmente sua vida. Dessa forma, com o fim de encontrar a paz e a segurança comuns, submeteram suas vontades e julgamentos às do representante (2012, p. 139-140).

Para Jean-Jacques Rousseau, o chamado contrato social seria um pacto com o intuito de instituir regulamentos de justiça e paz a todos, aos quais deveriam ser obrigados a se conformar, para que, ao invés de os membros voltar suas forças contra si mesmos, reunissem-se por meio de leis sábias que os mantivessem em eterna “concordia” (2006, p. 33). John Locke, por sua vez, desenvolveu o contratualismo em bases liberais, ou seja, defendeu a ideia de que o homem reservou para si as liberdades fundamentais e apenas delegou ao Estado os poderes de regulamentação das relações externas na vida social, ou seja, “a autoridade dirige e promove justiça” (MALUF, 2013, p. 73).

Tal forma de organização se desenvolveu e culminou com a criação de normas que limitaram o seu próprio poder no século XIX, sob

o modelo conhecido por Estado de Direito (BARROSO, 2015, p. 65). Segundo Sahid Maluf, “O Estado é uma organização destinada a manter, pela aplicação do Direito, as condições universais de ordem social. E o Direito é o conjunto das condições existenciais da sociedade, que ao Estado cumpre assegurar” (2013, p. 15).

Enfim, uma das principais características do Estado de Direito é a de organizar a vida em sociedade por meio da lei, do ordenamento jurídico posto pelos próprios cidadãos ou quem os represente. Um dos fins principais da instituição é o de permitir que as pessoas convivam sem o medo de ter subtraído de si sua propriedade, sua incolumidade física e sua vida, em condições oportunas para a prosperidade, ou seja, tem a finalidade de promover a pacificação social dos cidadãos.

Atualmente, ao Estado de Direito foram agregadas as características de constitucional e de democrático. Reuniram-se, então, a síntese histórica de dois conceitos próximos, mas que não se confundem. Aquele transmite a ideia da limitação do poder e da supremacia da lei (Estado de direito, *rule of law*, *Rechtsstaat*), enquanto esta, por sua vez, pode ser diretamente relacionada aos conceitos de soberania popular e governo da maioria (BARROSO, 2015, p. 112-113).

Com o surgimento do constitucionalismo, o Estado passou a ser organizado por meio da promulgação de uma lei maior que prevê seus valores, objetivos, direitos fundamentais e limitação da autoridade governante. “Tal limitação se lograria tecnicamente mediante a separação de poderes (as funções legislativas, executivas e judiciárias atribuídas a órgãos distintos) e a declaração de direitos” (BONAVIDES, 2012, p. 38).

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/1988), país objeto da presente pesquisa, “fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias”, consoante reza o seu preâmbulo, prevê em seu art. 1º que a República se constitui em “Estado Democrático de Direito”. Consoante Pedro Manoel Abreu, o termo democrático qualifica o Estado e não o Direito, “irradiando os valores da democracia sobre todos os elementos constitutivos do Estado e, por isso mesmo, também sobre a ordem jurídica” (2011, p. 136).

Portanto, o Estado Moderno é uma criação humana para organizar a vida em sociedade e, conseqüentemente, promover a efetiva pacificação social dos cidadãos. No Brasil, essa organização é efetuada de forma democrática por meio do ordenamento jurídico, sistema normativo desenvolvido a partir da constituição, que prevê as principais normas de organização estatal.

1.1.2 Teoria dos Três Poderes, jurisdição estatal e pacificação

Para que o Estado alcançasse seus objetivos, ganhou notável destaque a chamada Teoria Tripartite ou dos Três Poderes – criada na Antiguidade e desenvolvida com mais notoriedade por Charles Montesquieu. Consoante Sahid Maluf, trata-se, em resumo, da divisão funcional do poder de soberania em três órgãos, “pelos quais ela se manifesta na sua plenitude: um que elabora a lei (Poder Legislativo), outro que se encarrega da sua execução (Poder Executivo) e o terceiro (Poder Judiciário), que soluciona os conflitos, pronuncia o direito e assegura a realização da justiça” (2013, p. 171).

Para Luís Roberto Barroso, o conteúdo nuclear do princípio pode ser definido como divisão e atribuição das funções estatais a órgãos diversos (especialização funcional), bem como a existência de mecanismos de controle recíproco entre eles, com o intuito de coibir o potencial abuso de um poder absoluto (2015, p. 208-209). Para Sahid Maluf, tal divisão em três órgãos distintos, independentes e harmônicos entre si representa a própria essência do sistema constitucional: “uma Constituição que não contenha esse princípio não é Constituição, como afirmaram os teóricos do liberalismo” (2013, p. 171).

Segundo a Constituição brasileira, art. 2º, “São Poderes da União, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário” (BRASIL, 1988, não paginado). Trata-se de cláusula imutável da lei maior, consoante prevê o art. 60, § 4º, III, e “um dos conceitos seminais do constitucionalismo moderno, estando na origem da liberdade individual e dos demais direitos fundamentais” (BARROSO, 2015, p. 209).

Enfim, essas três funções são dispostas na organização da estrutura do Estado para garantir o necessário equilíbrio do poder estatal e para que aquele atinja seus objetivos perante seus cidadãos. O “poder do Estado envolve três funções: o fazer as leis, executá-las para o alcance do bem comum e julgar os conflitos relativos ao seu descumprimento” (WAMBIER e TALAMINI, 2014, p. 93-94). A divisão dos poderes em organismos diferentes é o que evita o absolutismo e a ditadura e permite a existência do Estado de Direito.

Em outras palavras, o Estado tem um departamento que regula as condutas e outro que administra os meios de que dispõe para o alcance de seus próprios fins. O terceiro, chamado de Judiciário, é incumbido de organizar o exercício da jurisdição, ou seja, dar solução aos conflitos de interesses apresentados pelos cidadãos. Portanto, está direcionado

diretamente à promoção da justiça e da paz social, por meio de aplicação da lei legitimamente posta.

Dessa forma, assentou-se que não poderiam mais os cidadãos resolver os conflitos resistidos como faziam nos primórdios, por si mesmos, por meio da autotutela. Igualmente, não poderiam as partes ser obrigadas a submeter seu conflito a outro terceiro, líder religioso ou autoridade absoluta, como outrora era feito. As pessoas atribuíram ao Estado essa função, o qual, por sua vez, não pode se furtar de resolver as questões.

Para Fernando Fortes Said Filho,

Em substituição à justiça privada, o Estado toma para si o monopólio de solucionar os conflitos sociais através do poder/dever de dizer o direito por meio da jurisdição. Poder, porque se trata de uma função típica do ente estatal, não mais permitida – salvo os raríssimos casos expressamente previstos em lei – a utilização da força por parte dos litigantes. Dever, porque, a partir do momento em que se veda a “justiça privada”, cabendo única e exclusivamente a solução jurisdicional para o conflito instalado, não pode o Estado negar-se a apreciar um determinado caso que lhe seja levado ao conhecimento [...]. Fala-se, nesse sentido, em inafastabilidade do Poder Judiciário, direito esse reconhecido como fundamental ao indivíduo, indispensável à paz social (2017, p. 183).

Assim, a jurisdição é “a função que consiste primordialmente em resolver os conflitos que a ela sejam apresentados pelas pessoas, naturais ou jurídicas, em lugar dos interessados, por meio da aplicação de uma solução prevista pelo sistema jurídico”. Deve ser observado, todavia, a necessidade de manutenção da paz social (WAMBIER e TALAMINI, 2014, p. 97), ou seja, o “que distingue a jurisdição das demais funções do Estado (legislação, administração) é precisamente, em primeiro plano, a finalidade pacificadora” (CRINTRA et al., 2010, p. 30).

No Brasil, essa “função, de atuar a lei, imparcialmente, e com vistas à pacificação social, é exercida pelo Poder Judiciário” (WAMBIER e TALAMINI, 2014, p. 94), que a exerce, em regra, por meio do processo judicial. É por esse conjunto de atos processuais sucessivos no tempo que o Estado decide quem tem razão num

determinado conflito de interesses, de modo a pacificar as partes no caso concreto e, conseqüentemente, toda a sociedade.

Importante ressaltar que, embora haja atualmente certa obrigatoriedade da solução jurisdicional estatal dos conflitos, há a possibilidade de, quando a lei permitir, que a parte opte pela resolução da controvérsia por outros meios, que também podem ser chamados de métodos alternativos (ou adequados) de resolução (ou de administração) de conflitos. Todavia, registra-se que todas essas formas de solução de controvérsias eventualmente não são definitivas, pois, em regra, podem ser submetidas ao controle jurisdicional, caso as partes assim o requeiram.

Ou seja, quando a jurisdição é confrontada com outros métodos, é por meio desta que o Estado dá a última palavra. Na jurisdição penal, por exemplo, é *nulla poena sine iudicio*, ou seja, não há pena sem prévia jurisdição. Logo, apesar das exceções, a regra atual é a da jurisdição estatal, por meio da atividade organizada do Estado, “quase absoluta exclusividade estatal no exercício dela” (CRINTRA et al., 2010, p. 31).

Portanto, consoante Cândido Rangel Dinamarco,

o que há de substancialmente relevante no exercício da jurisdição, pelo aspecto social do proveito útil que é capaz de trazer aos membros da sociedade, está presente também nessas outras atividades: é a busca da pacificação das pessoas e grupos mediante a eliminação de conflitos que os envolvam. Tal é o escopo social magno da jurisdição, que atua ao mesmo tempo como elemento legitimador e propulsor da atividade jurisdicional (2005, p. 141).

Dessa maneira, as pessoas encontram a segurança comum citada por Hobbes, mantem-se na eterna “concordia” de Rousseau e promovem a justiça mencionada por Locke por meio da jurisdição estatal. A principal função da atividade jurisdicional é, indubitavelmente, a pacificação social (SAMAPIO JUNIOR, 2017, p. 183), ou seja, mais que aplicar a lei, o Estado tem o fim maior de buscar a paz. Eis a função primordial e grande desafio do Poder Judiciário no Brasil.

1.2 AS CRISES DE INEFICIÊNCIA E DE INEFETIVIDADE DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO

1.2.1 O protagonismo e o excesso de judicialização

O Poder Judiciário, então, consagrou-se como aquele ao qual é atribuída a função de julgar as controvérsias das pessoas entre si ou dessas com o próprio Estado, de modo a promover a pacificação social. Tal poder tem ganhado notável destaque com o passar do tempo, especialmente nas democracias ocidentais, e alcança posição de prestígio atualmente, mormente em países em que se luta para a efetivação dos direitos fundamentais e sociais.

Vive-se em momento em que constitucionalismo alterou o equilíbrio dos três poderes estatais no Brasil, especialmente porque cabe ao Judiciário a interpretação final da Constituição e, conseqüentemente, dos atos dos demais poderes. Dessa forma, tal poder passou a atuar com maior interferência nos espaços do Legislativo e do Executivo na concretização dos princípios, valores e fins constitucionais.

A função do Poder Judiciário passou a ser diferenciada, pois a ele não cumpre apenas julgar no sentido de estabelecer o certo e o errado com base na lei [...], mas também e sobretudo examinar se o exercício discricionário do poder de legislar conduz à concretização dos resultados objetivados [...]. Altera-se, do mesmo modo, a posição do juiz, cuja neutralidade é afetada, ao ver-se ele posto diante de uma corresponsabilidade no sentido de uma exigência de ação corretiva de desvios na consecução das finalidades a serem atingidas por uma política legislativa. Tal responsabilidade, que, pela clássica divisão dos poderes cabia exclusivamente ao Legislativo e Executivo, passa a ser imputada também à Justiça (FERRAZ JÚNIOR, 1994, p. 18).

Consoante Pedro Manoel Abreu, tal poder tem um papel indeclinável na democracia contemporânea. O Judiciário,

concebido autonomamente, numa visão liberal de divisão de funções, fundante no Estado Moderno, assume novos desafios nesse novo patamar civilizatório, principalmente em países emergentes, como o Brasil, transformando-se num locus da cidadania inclusive e de concretização de

direitos proclamados na Constituição e efetivados no processo (2011, p. 246).

Ademais, diante de certas dificuldades do Legislativo e do Executivo e do Princípio da Inafastabilidade, o Judiciário se constituiu em órgão objeto de determinada esperança e expectativa dos jurisdicionados, de modo que passou a regular e executar questões a ele confiadas. Segundo Luís Roberto Barroso, há três causas do citado fenômeno:

a primeira delas é o reconhecimento da importância de um Judiciário forte e independente, como elemento essencial para as democracias modernas. Como consequência, operou-se uma vertiginosa ascensão institucional de juízes e tribunais, assim na Europa como em países da América Latina, particularmente no Brasil. A segunda causa envolve certa desilusão com a política majoritária, em razão da crise de representatividade e de funcionalidade dos parlamentos em geral. Há uma terceira: atores políticos, muitas vezes, preferem que o Judiciário seja a instância decisória de certas questões polêmicas, em relação às quais exista desacordo moral razoável na sociedade (2015, p. 439).

O protagonismo do Judiciário contribuiu para que muitas pessoas o procurassem para resolver seus conflitos e para efetivar os direitos previstos na Carta Magna brasileira. Cada vez mais, a prática passou a ser a de delegar a resolução das controvérsias e de judicialização de mais e mais litígios, de modo que o país enfrenta, ano a ano, aumento extremamente significativo no ajuizamento dessas ações.

Segundo dados do Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) do ano de 2018², os Tribunais brasileiros iniciaram o ano

² Trata-se de estudo efetuado pelo CNJ, no cumprimento de sua atribuição legal de dar transparência e publicidade às informações relativas à atuação do Poder Judiciário brasileiro. A 14ª edição do Relatório Justiça em Números foi elaborada continuamente desde 2005 pelo Departamento de Pesquisas Judiciárias, unidade responsável pelo recebimento e pela sistematização das estatísticas judiciárias nacionais, que busca, a cada nova edição, aprimorar a qualidade dos dados e a especificidade dos indicadores. Para o relatório de 2018, a proposta foi a de aferir a produtividade dos tribunais e magistrados,

de 2017 com um passivo de 80,1 milhões de processos. Todavia, apesar de terem sido julgados e finalizados aproximadamente 30 milhões, ingressaram 29,1 milhões novas contendas no decorrer do referido ano. Ainda que se tenha arquivado 6,5% mais autos em relação ao ano anterior, mais de 600 mil processos arquivados ou suspensos foram reativados, de modo que o ano foi encerrado com, aproximadamente, o mesmo número de processos em andamento (2018, p. 197).

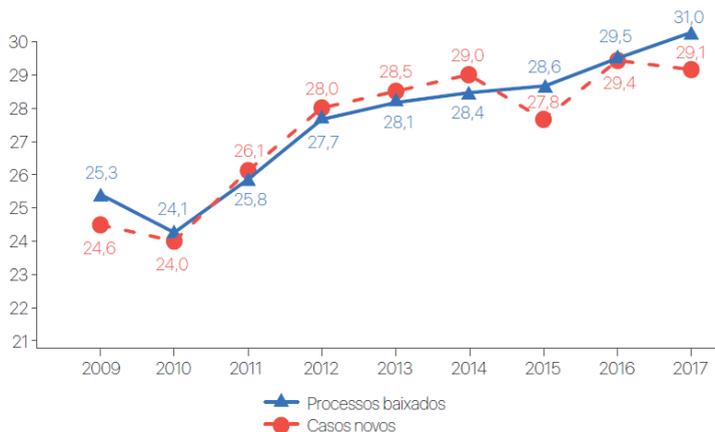
Segundo o relatório do CNJ,

no primeiro grau de jurisdição está o maior volume processual, com 94,1% dos casos pendentes; 85,5% dos casos novos; 83,8% dos servidores da área judiciária; e 86,1% dos magistrados. A taxa de congestionamento do 1º grau permanece, no geral, superando a do 2º grau, com uma diferença de 20 pontos percentuais (73,7% no 1º grau e 53,9% no 2º grau) (2018, p. 197).

De 2009 a 2016, ano após ano, houve o ajuizamento de, respectivamente, 24,6 milhões, 24 milhões, 26,1 milhões, 28 milhões, 28,5 milhões, 29 milhões, 27,8 milhões e 29,4 milhões de processos novos por ano. Salvo as pequenas exceções relativas às diferenças entre os anos de 2009 e 2010 e de 2014 e 2015, quando houve pequena diminuição do número, percebe-se que a quantidade de novas ações ajuizadas tem aumentado gradativamente nos últimos anos.

assim como o tempo de duração dos processos, considerando as diversas competências, e não apenas por segmento de justiça (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018, p. 09).

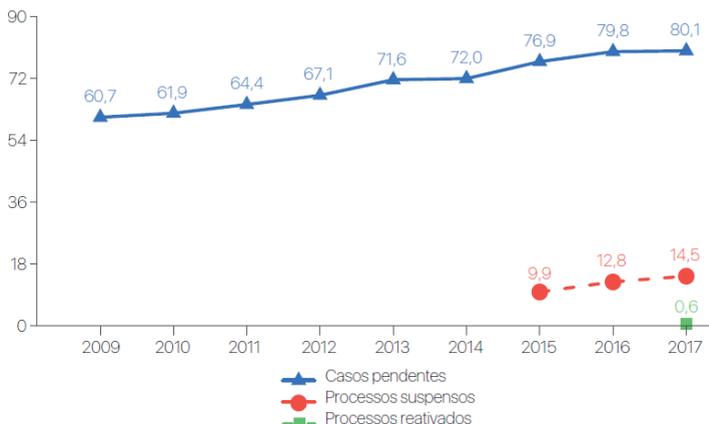
Gráfico I – Crescimento do número de casos novos e processos baixados entre os anos de 2009 e 2017



Fonte: Justiça em números 2018; ano-base 2017 – Brasília: CNJ, 2018, p. 74.

No mesmo período, o número de casos pendentes também aumentou: 60,7 milhões, 61,9 milhões, 64,4 milhões, 67,1 milhões, 71,6 milhões, 72 milhões, 76,9 milhões e 79,8 milhões, respectivamente. Não só a quantidade de novos conflitos judicializados, mas há um incremento, também, do estoque de processos judiciais pendentes de julgamento. Ainda, segundo a figura abaixo, há determinada quantidade de ações judiciais reativadas.

Gráfico II – Processos pendentes, suspensos e reativados entre os anos de 2009 e 2017



Fonte: Justiça em números 2018; ano-base 2017 – Brasília: CNJ, 2018, p. 74.

Consoante Valeria Ferioli Lagrasta, no Brasil,

o Poder Judiciário tem convivido com a multiplicação de processos:

Em 1988 (data da promulgação da Constituição Federal) havia, segundo banco de dados do Judiciário, 350 mil processos em andamento;

Dez anos mais tarde, já eram 17,5 milhões;

Hoje, são 106 milhões de processos, com ingresso de 28 milhões de novos processos ao ano!

Em 27 anos o número de processos se multiplicou 80 vezes, enquanto o número de juízes apenas quadruplicou, de 4.900, para 17 mil, hoje (8 juízes para cada 100 mil habitantes).

Há excesso de judicialização em vários âmbitos [...] (2018, p. 55-56).

Evidentemente, como consequência lógica da grande quantidade e do aumento expressivo do número de processos, o seu tempo de tramitação tem sido consideravelmente moroso. Em 2017, os tempos médios de cada novo procedimento até a sentença e até sua baixa definitiva foram de 2 anos e 2 meses e de 2 anos e 9 meses, respectivamente. Em relação aos casos do acervo, todavia, esse tempo até a respectiva baixa sobe para 5 anos e 1 mês (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018, p. 198).

Gráfico III – Tempo médio para julgamento e baixa de processos entre os anos de 2015 e 2017



Fonte: Justiça em números 2018; ano-base 2017 – Brasília: CNJ, 2018, p. 145.

Em comparação com os anos de 2015 e 2016, “observa-se que o tempo da sentença e da baixa estão em ascendência, enquanto o tempo do processo pendente diminuiu” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018, p. 145). Apesar da melhora em relação aos casos antigos, o tempo até o julgamento e o arquivamento definitivo tem aumentado nos últimos anos. Seja de 5 anos e 1 mês ou de 2 anos e 9 meses, trata-se de lapso absolutamente não célere para resolução em definitivo de um processo judicial.

Diversos são os motivos apontados como causas que contribuem para o aumento exponencial do número de processos judiciais no Brasil. Embora pesquisadores do Direito possam apontar inúmeros deles, diretos e indiretos, não há dúvidas de que contribuem para esse crescimento (1) a dificuldade de efetivação dos direitos e garantias constantes da Constituição, (2) a atual pluralidade e complexidade das relações sociais, (3) determinadas facilidades no acesso à jurisdição e a (4) crescente prática de judicialização da política. Uma das principais causas, todavia, é (5) o modo de agir dos operadores do Direito e jurisdicionados, os quais acreditam que o processo judicial é o único caminho para resolução das contendas.

Para Rodolfo de Camargo Mancuso, o crescimento exacerbado do número de processos que ingressam a cada ano no Poder Judiciário é um problema agravado por vários fatores, os quais, conjuntamente, resultam no excesso de demanda por justiça estatal. Um deles seria ocasionado pela “pródiga positivação de novos direitos e garantias, individuais e coletivos, a partir do texto constitucional, projetando ao interno da coletividade uma expectativa (utópica) de pronto atendimento a todo e qualquer interesse contrariado ou insatisfeito” (2011, p. 52-53).

Sabe-se que ainda pendem de consolidação pelo Estado vários direitos fundamentais e sociais constantes da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, o que faz com que entes federativos e órgãos da administração pública direta e indireta ocupem o polo passivo de grande parte dessas demandas. As dificuldades econômicas em períodos de crise de arrecadação, não há dúvidas, também é um grande empecilho para que o Executivo efetive determinados direitos fundamentais e sociais.

Outrossim, vive-se numa sociedade que atualmente é tida como plural e em constantes mudanças. Nas palavras de Marcelo Veiga Franco,

a divergência entre os variados atos e ideias dos indivíduos passa a ser um dos fatores que geram uma maior possibilidade de controvérsias entre

pessoas cujos interesses são múltiplos e distintos. Nessa linha de raciocínio, a garantia da liberdade de pensar e de agir, associada à heterogeneidade de uma sociedade cada vez mais plural, são causas diretas do aumento exponencial de conflitos de interesses em um Estado Democrático de Direito (2011, p. 479).

As relações humanas ganharam uma complexidade ímpar na medida em que a democracia e a tecnologia se desenvolvem no Brasil, o que culminou com o surgimento de novas e diferentes demandas. O Judiciário, por sua vez, não foi capaz de prever e preparar para atender essa enxurrada dessas controvérsias, “oriundas das novas relações sociais, em razão de exigirem respostas inéditas que, em muitos casos, não podiam ser solucionadas com as leis então vigentes – típicas de conflitos individual-patrimonialistas” (SAID FILHO, 2017, p. 186).

Ainda, é importante registrar que houve grande avanço na facilidade ao acesso à jurisdição nas últimas décadas, com a mitigação de alguns entraves históricos, como a assistência judiciária integral e gratuita. Nas palavras de Cappelletti e Garth, muitas pessoas “agora têm acesso aos tribunais e a mecanismos semelhantes, através das reformas [...], a pressão sobre o sistema judiciário, no sentido de reduzir a sua carga e encontrar procedimentos ainda mais baratos, cresce dramaticamente” (2002, p. 58).

No Brasil, o direito à gratuidade judiciária e a opção pelo juizado especial cível e a consequente desnecessidade do pagamento de custas e verbas sucumbenciais tornam o acesso ao Judiciário sem custos e sem muitos riscos em vários casos. Dessa forma, sem a possibilidade de ter de arcar com esses valores e a possibilidade de enriquecer com a obtenção cada vez mais comum de provimento judicial condenatório por dano imaterial, por exemplo, muitas pessoas têm se valido do sistema judicial sem muitos receios, utilizando-o como uma espécie de loteria.

Para Luiz Felipe Rossini e Monica Bonetti Couto, “outro fator que há de ser somado a tudo o que já se expôs, é o problema do crescente ativismo judicial, decorrente da chamada judicialização das políticas públicas”. Segundo os autores, passou a ser muito comum a judicialização de várias questões que envolvessem diversas políticas públicas normalmente ligadas ao Poder Executivo. Uma vez que o Judiciário passou a acolher tais demandas, elas se tornaram comuns e crescente (2018, p. 228).

Por fim, a crença dos jurisdicionados e operadores do Direito de que a judicialização dos conflitos de interesses é o principal caminho para a sua resolução faz com que qualquer problema, por mais simples que seja, vire uma ação judicial. Segundo Guilherme Bertipaglia Leite da Silva e José Roberto Neves Amorim,

naturalmente, quando uma ou mais questões, ou seja, um ou mais pontos a serem discutidos, não são resolvidos entre as pessoas, sejam elas físicas ou jurídicas, o caminho comum é buscar auxílio de terceiros para contribuir com uma solução, sendo comum a busca de um advogado, e um caminho naturalmente percorrido na cultura brasileira a judicialização dos conflitos (2018, p. 32).

Enfim, ainda que o Estado brasileiro passe por problemas relacionados à transição das relações gerais com a sociedade, num contexto de democratização, rupturas e desenvolvimento tecnológico (ABREU, 2011, p. 316), o fato é o de que o papel de protagonista atribuído ao Judiciário veio acompanhado de muitas demandas. Sua resposta, todavia, tem sido efetivada em tempo muito superior ao razoável, especialmente porque, em média, um processo judicial demora mais de meia década para findar.

Mesmo diante de tanta dificuldade do órgão ao qual é incumbida a função pacificadora para análise de milhões de controvérsias, o número e o passivo de ações judiciais não param de aumentar. Como consequência, a resposta do Judiciário tem tardado cada vez mais. A falta de eficiência na prestação do serviço jurisdicional evidencia a necessidade de urgente mudança para que se possa alcançar uma resposta célere e efetiva aos jurisdicionados.

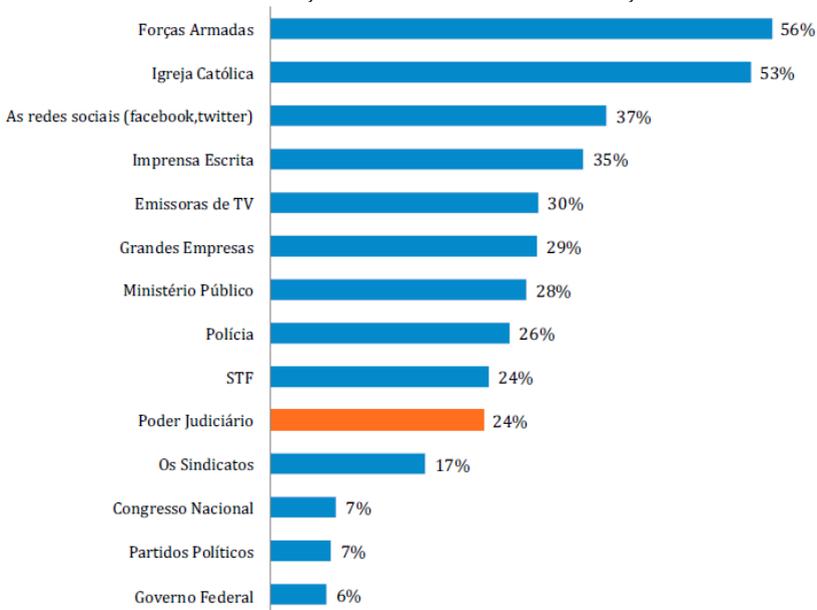
1.2.2 O modelo de resposta

Paralelamente aos problemas de excesso de judicialização e da consequente morosidade, o Poder cuja incumbência é a de promover a justiça e a paz tem oferecido produto que tem sido alvo de severas críticas e de grande insatisfação por parte dos jurisdicionados. Embora tenham como regra geral o costume de procurar o Judiciário, os cidadãos não têm confiado na instituição, bem como não têm acreditado na sua capacidade para dar solução, de fato, via processo judicial, aos conflitos de interesses.

Consoante números do Índice de Confiança na Justiça brasileira (ICJBrasil)³, colhidos no primeiro semestre do ano de 2017, apenas 24% dos entrevistados confia no Judiciário. Para que seja possível uma comparação, registra-se que 30%, 37%, 53% e 56% dos entrevistados confiam, respectivamente, em emissoras de televisão, em redes sociais (facebook e twitter), na Igreja Católica e nas Forças Armadas. Menos de três quartos dão credibilidade ao órgão estatal incumbido de resolver os conflitos de interesses e pacificar as relações sociais (FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS, 2017, p. 13).

³ O ICJBrasil é um levantamento de natureza qualitativa realizado em 7 estados brasileiros e no Distrito Federal, com base em amostra representativa da população. O seu objetivo é acompanhar de forma sistemática o sentimento dos jurisdicionados em relação ao Judiciário brasileiro. Retratar a confiança do cidadão em uma instituição significa identificar se aquele acredita que essa cumpre a sua função com qualidade, se faz isso de forma em que benefícios de sua atuação sejam maiores que os seus custos e se a instituição é levada em conta no dia-a-dia do cidadão comum. Nesse sentido, o ICJBrasil é composto por dois subíndices: (i) um subíndice de percepção, pelo qual é medida a opinião da população sobre a Justiça e a forma como ela presta o serviço público e (ii) um subíndice de comportamento, pelo qual se procura identificar se ela recorre ao Judiciário para solucionar determinados conflitos. Disponível em <<https://direitosp.fgv.br/publicacoes/icj-brasil>>. Acesso em 22/01/2019.

Gráfico IV – Nível de confiança dos entrevistados nas instituições

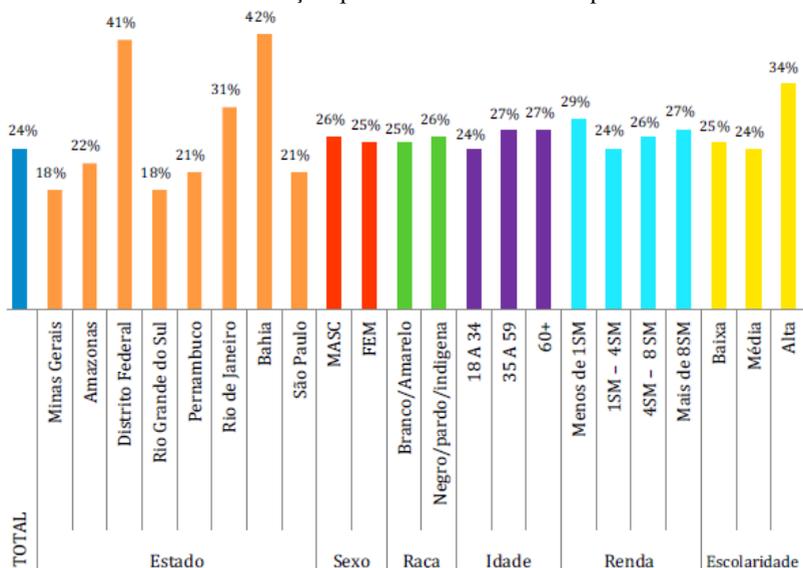


Fonte: Relatório ICJ Brasil do 1º sem. do ano de 2017 – São Paulo: FGV, 2017, p. 13.

Segundo dados do relatório, houve acentuada queda na confiança das pessoas no órgão jurisdicional no ano de 2017. Assim, “de 2013 para cá, a confiança no Judiciário caiu 10 pontos percentuais, passando de 34%, em 2013, para 24%, em 2017. Esse dado é significativo, considerando-se que em anos anteriores não havia grandes oscilações no grau de confiança na Justiça” (FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS, 2017, p. 17).

Igualmente, apenas 24% dos entrevistados confiam no Supremo Tribunal Federal (STF), órgão de cúpula do Judiciário brasileiro. Assim como no caso do órgão jurisdicional, menos de três quartos da população acredita que o STF é uma instituição confiável ou muito confiável (FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS, 2017, p. 16).

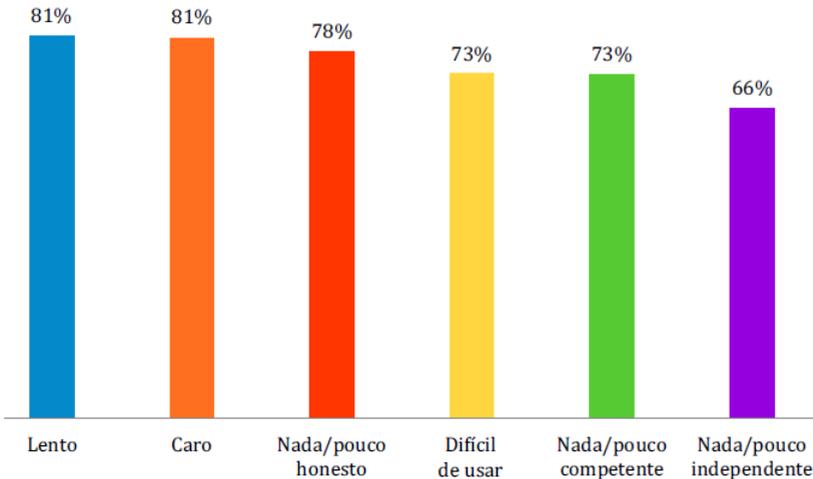
Gráfico V – Nível de confiança e perfil dos entrevistados que confiam no STF



Fonte: Relatório ICJ Brasil do 1º sem. do ano de 2017 – São Paulo: FGV, 2017, p. 16.

Para 81% dos entrevistados, ainda, tal poder é muito lento e caro, bem como, consoante 73%, difícil de utilizar. Além disso, para a mesma porcentagem, ou seja, para quase três quartos deles, o Judiciário é nada ou pouco competente para solucionar os conflitos de interesses a ele levados (FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS, 2017, p. 17). Trata-se de percepção bastante crítica em relação ao poder jurisdicional, tido como moroso, custoso e, para piorar, incompetente na sua função precípua.

Gráfico VI – Avaliação do Judiciário a partir das diversas dimensões da Justiça (aspectos negativos)



Fonte: Relatório ICJ Brasil do 1º sem. do ano de 2017 – São Paulo: FGV, 2017, p. 17.

Portanto, se por um lado é o caminho para efetivar os direitos previstos na Carta Magna, por outro, contraditoriamente, oferece produto em que os jurisdicionados não mais têm confiada. Em outras palavras, os cidadãos têm delegado seus conflitos de interesses para que órgão em quem sabidamente não confiam e que acreditam ser incompetente os julgue e promova a pacificação social.

Para Luciana Yuki Fugishita Sorrentino, a sentença, produto tradicional da jurisdição estatal por meio do qual o juiz aplica a lei e diz quem tem razão no conflito de interesses não proporciona a real pacificação social e não mais tem dado satisfação de qualidade ao jurisdicionado. Segundo a autora, o método adjudicativo do processo judicial não é capaz de dar resposta eficaz aos problemas sociais atualmente. “Assim, embora se extingam os processos, na maioria das vezes, permanecem intocados os conflitos que lhe deram causa. Arquivam-se os autos, contabilizam-se os números e mantém-se viva a necessidade de solução efetiva” (2018, p. 452-453).

Consoante Carla Boin, a solução adjudicada reflete uma distorção de compreensão e repercute uma anormalidade funcional do conflito, pois é dotada de força imperativa e coercitiva e é fundada na lógica vencedor-perdedor (2018, p. 357). Trata-se de abordagem que retira das partes o poder de decisão e coloca sob a responsabilidade de um terceiro

a decisão sobre o caso, “sob a forma precipuamente adversarial, que resulta em um ganhador e um perdedor” (VERA, 2018, p. 114).

Para Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos, a manutenção do litígio e a posterior decisão adjudicada de um terceiro, ao contrário de mecanismos autocompositivos, não têm o condão de “promover continuamente a pacificação social” (2018, p. 211). Consoante Valeria Ferioli Lagrasta,

melhor explicando, a sentença resolve a controvérsia jurisdicional, que reflete as posições das partes, que são levadas a juízo, na inicial e na contestação e, ainda, através de um intermediário, que é o advogado.

Mas não resolve a controvérsia social, o verdadeiro conflito, que reflete os interesses e necessidades das partes, e que fica encoberta pela controvérsia jurídica, como a base de um iceberg. E, por isso, ou seja, por não resolver o conflito no seu âmago, a sentença não pacifica as partes (2018, p. 55).

O processo e a decisão adjudicada têm o escopo de aplicar a lei para o caso, e não, necessariamente, atacar as causas do litígio e reestabelecer a relação anterior existente entre as das partes, ou seja, de resolver efetivamente o imbróglio. Os jurisdicionados se apresentam ao Judiciário com uma relação interpessoal abalada, a comunicação rompida e objetivos antagônicos em disputa. Saem, depois de anos, grosso modo, nessa mesma situação, com a diferença de que um juiz deu a vitória para um e a derrota para outro, sem a efetiva pacificação social.

Consoante Valeria Ferioli Lagrasta, a sentença resolve apenas a parcela da lide levada a juízo, ou em outras palavras, resolve o processo, mas não o conflito. Dessa forma,

a sentença resolve a controvérsia jurisdicional, que reflete as posições das partes, que são levadas a juízo, na inicial e na contestação e, ainda, através de um intermediário, que é o advogado. Mas não resolve a controvérsia social, o verdadeiro conflito, que reflete os interesses e necessidades das partes, e que fica encoberta pela controvérsia jurídica, como a base de um iceberg. E, por isso, ou seja, por não resolver o conflito no seu âmago, a sentença não pacifica as partes (2018, p. 56-57).

A jurisdição dá poder a um terceiro desinteressado na causa, para que pacifique a relação dos demais. Assim,

em outros termos, não há a possibilidade deste terceiro buscar um meio termo capaz de alcançar um grau de satisfação mais elevado em relação às partes, o que denota uma das impropriedades dos meios de heterocomposição para atender a determinadas demandas sociais. Já os meios autônomos de composição de conflito possibilitam uma construção da decisão pelos próprios envolvidos, com concessões mútuas, garantindo uma maior eficácia na resolução da contenda, utilizando-se o consenso como instrumento para solução de demandas [...] por meio da “jurisconstrução” (SAID FILHO, 2017, p. 193).

Diz-se que a decisão de mérito, não raras vezes, não finda a disputa, pois os jurisdicionados continuam a experimentar o problema e os sentimentos negativos. Dados do Justiça em Números do ano de 2018 dão conta de que, dos 29,1 milhões de casos novos ingressados no ano de 2017, 15,4% se referem a recursos e 43,79% a execuções ou pedidos de cumprimento de sentença. Ou seja, são quase 60% de jurisdicionados ou insatisfeitos com a decisão a ponto de recorrer dela ou a ponto de não cumprir voluntariamente o determinado (o que faz surgir a necessidade a outra parte pleitear a coerção do Estado) (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018, p. 193-194). Há evidente insatisfação com a sentença.

Para cada 100 processos judiciais encerrados nos anos de 2016 e de 2017, apenas 12 foram resolvidos por meio de acordo entre as partes em disputa, consoante referidos dados (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018, p. 137). Ou seja, o sistema de justiça pouco trabalha para que as próprias partes construam uma solução para os seus conflitos.

Assim, percebe-se que mencionado poder,

também em decorrência dos diversos fatores que desembocaram na crise funcional do Estado, perdeu credibilidade no que diz respeito à confiança da sociedade no órgão como prestador exclusivo da jurisdição, na medida em que há algum tempo já não mais se apresenta como um mecanismo apto a absorver – quiçá responder – aos litígios contemporâneos. É necessário que, a

partir dessa constatação, passe a se (re)pensar em formas alternativas de organização/distribuição do ofício judicante, uma vez que a tradicional atribuição das competências tornou-se ineficaz no contexto do Estado contemporâneo (SAID FILHO, 2017, p. 184).

Consoante Cappelletti e Garth, as reformas nos tribunais devem buscar cada vez mais

a conciliação e os incentivos econômicos para a solução dos litígios fora dos tribunais. Essas técnicas, é preciso que se diga, podem ser obrigatórias para algumas ou todas as demandas, ou podem tornar-se disponíveis como opção para as partes. Embora [...] a atividade mais importante de reforma se esteja verificando com respeito a tipos particulares de causas, especialmente as pequenas ou as de interesse dos consumidores, algumas reformas gerais também merecem atenção [...] (2002, p. 29).

Enfim, além do atual problema da ineficiência na prestação do serviço jurisdicional, o Judiciário tem enfrentado uma crise de inefetividade, pois o modelo de resposta – propagação do litígio e julgamento via método heterocompositivo – não tem satisfeito os jurisdicionados, não tem efetivado a pacificação social. Para Fernando Fortes Said Filho, o Judiciário enfrenta uma grande crise, pois “não possui a estrutura necessária para absorver as demandas atuais, muito menos de respondê-las em tempo oportuno, o que comprova a ineficácia da prestação jurisdicional” (2017, p. 177).

Ainda que o litígio e a sentença não estejam agradando e pacificando as relações sociais, verifica-se um cenário de ajuizamento contínuo de mais e mais ações. Ao mesmo tempo em que o processo judicial se mostra um produto inefetivo, o jurisdicionado não vislumbra outras possibilidades. Portanto, para entregar um produto célere e que pacifique efetivamente as partes, deve o Judiciário buscar efetiva mudança na prestação da função jurisdicional.

1.3 A CULTURA DO LITÍGIO NO BRASIL

1.3.1 A chamada cultura do litígio

No início das civilizações, a força física imperava numa disputa; após, com o estado absolutista, pesava mais o poder do sangue dos monarcas; em seguida, mais recentemente, a autoridade religiosa era quem determinava quem tinha razão numa controvérsia em procedimento também chamado de inquisitório, na Idade Média. Portanto, não há dúvidas de que o processo judicial, do estado democrático de direito, balizado pelos princípios do devido processo legal e do contraditório, representou insuperável conquista de grande parte da humanidade para a resolução dos litígios.

Contudo, o atual panorama brasileiro dá conta de que o Judiciário e o processo judicial enfrentam profundos problemas de eficiência e de efetividade. O primeiro percalço tem como cerne principal a judicialização excessiva e como consequência um prazo médio de mais de meia década para que os processos findem. O segundo tem como um de seus basilares fatores o uso tradicional do modelo adjudicativo de resposta na resolução de conflitos e como consequência um alto índice de desconfiança e de insatisfação em relação à função jurisdicional.

Esse cenário evidencia uma crise pela qual passa referido Poder. Consoante Ivo Teixeira Gico Jr., “a existência de uma crise no Judiciário brasileiro decorrente de sua excessiva lentidão e de sua notória ineficácia não é um problema novo (Buzaid, 1972⁴; Sobrinho, 1980⁵; Gomes, 1997⁶; Alencar e Gico Jr., 2011⁷)” (2014, p. 167). Contudo, analisar a fundo todos os fatores que contribuíram para a chamada crise do Judiciário não é objeto desta pesquisa.

Conforme dados do citado relatório do ICJBrasil, embora tenham ciência dessa situação, os jurisdicionados permanecem com a tendência

⁴ BUZAID, Alfredo. **Estudos de direito**. São Paulo: Saraiva, 1972.

⁵ SOBRINHO, Noéli Correia de Melo. **O advogado e a crise da administração da Justiça**. Rio de Janeiro: Ordem dos Advogados do Brasil, 1980.

⁶ GOMES, Luís Flávio. **A dimensão da magistratura no estado constitucional e democrático de direito: independência judicial, controle judiciário, legitimação da jurisdição, politização e responsabilidade do juiz**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1997.

⁷ ALENCAR, Carlos Higino Ribeiro de; GICO JR., Ivo. **Corrupção e judiciário: a (in)eficácia do sistema judicial no combate à corrupção**. Revista Direito GV, v. 7, n. 1, p. 75-98, jan./jun. 2011.

de procurar tal função estatal para resolução de seus litígios. Segundo dados do ICJBrasil, apesar de 81% considerarem tal poder muito lento e caro e de “avaliarem mal o Judiciário, os entrevistados têm alto grau de disposição para resolverem seus conflitos na Justiça” (FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS, 2017, p. 07).

Referidos dados da FGV explicitam exemplificativamente o alto índice de pessoas que seguem tal tendência:

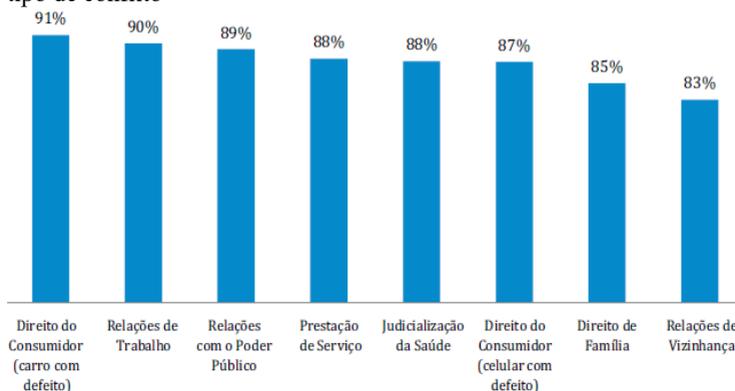
em 2017, 91% dos entrevistados afirmaram que buscariam o Judiciário para solucionar um problema decorrente das relações de consumo, se este envolver um produto de alto custo como a compra de um carro com defeito. [...].

Entre as situações hipotéticas, perguntamos aos entrevistados se eles recorreriam ao Judiciário para solicitar medicamentos de alto custo que não estão disponíveis no Sistema Único de Saúde (SUS), reforçando a chamada judicialização da saúde: 88% dos respondentes afirmaram que sim.

Os conflitos de consumo envolvendo um produto como celular motivariam 87% dos entrevistados a acionarem o Judiciário para efetuar a troca o celular com defeito. Finalmente, aparecem os conflitos envolvendo direito de família e relações de vizinhança (2017, p. 07).

O gráfico seguinte ilustra a situação de o Judiciário ser o local quase que unanimemente preferido para a resolução de controvérsias:

Gráfico VII – Motivos que levariam os entrevistados a buscar o Judiciário, por tipo de conflito



Fonte: Relatório ICJ Brasil do 1º sem. do ano de 2017 – São Paulo: FGV, 2017, p. 11.

Enfim, a população brasileira, embora não confie no Judiciário na tarefa de resolver conflitos de interesses, costuma, quando necessário, recorrer a ele para tanto. Como consequência, aumentam, ano a ano, os números que representam a sua ineficiência, bem como a insatisfação dos cidadãos com o produto da jurisdição.

Qual seria a razão disso? Por que os jurisdicionados consideram órgão jurisdicional como ineficiente e inefetivo, mas o procuram para resolver seus litígios? Qual o motivo pelo qual não procuram uma alternativa e pelo qual continuam a judicializar cada vez mais demandas?

Consoante Aline Anhezini de Souza e Rafael Machado Viviani Nicolau, “existe uma crença amplamente difundida, tanto entre leigos quanto entre operadores do Direito, de que litígios devem ser resolvidos pela via jurisdicional, por uma sentença proferida por julgador do Estado” (2018, p. 496). Ou seja, a regra no Brasil é a de que a forma ordinária para resolver os litígios seja a sua delegação para o Estado, o qual, por meio da atividade jurisdicional, método heterocompositivo, determina coercitivamente quem tem razão no caso concreto por meio da sentença. O uso de métodos autocompositivos é exceção, considerado alternativo ao uso da regra geral, do Judiciário.

Conforme Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos, o conjunto de conhecimentos, crenças e valores de um grupo social para promover a administração dos conflitos sociais e restabelecer a paz social incorporam a um determinado tipo de cultura. No Brasil e em alguns outros países ocidentais, a utilização da forma judicial se tornou o meio preponderante para tanto. Dessa maneira, a expressão cultura da sentença designa “a crença socialmente estabelecida e aceita de que a forma mais eficaz de se promover a realização dos valores juridicamente protegidos e de se alcançar a pacificação social se dá por meio das atuações e das decisões adjudicadas (sentenças) proferidas pelos juízes” (2018, p. 224).

Tal fenômeno histórico caracteriza a chamada “cultura do litígio”, “da sentença”, “da litigância”, “da judicialização”, que ilustra o modo como se busca resolver conflitos no Brasil. Segundo Carla Boin, ela “reflete uma distorção de compreensão e repercute uma anormalidade funcional do conflito, de forma que a ideia geral inserida no inconsciente coletivo é de que todo e qualquer conflito necessita ser judicializado e resolvido sob a forma de uma solução adjudicada” (2018, p. 357). Outras opções não são muitas vezes consideradas para tanto.

Consoante Marcelo Franco,

o excessivo caráter litigioso que acomete a sociedade brasileira contemporânea retrata a difusão de uma cultura jurídica demandista e, por isso, inadequada aos escopos do Estado Democrático de Direito. Propositura abundante de ações judiciais, desnecessária judicialização de questões com baixíssimo impacto social ou econômico e interposição de recursos com intuito protelatório ou com insignificantes chances de êxito, são exemplos que demonstram uma litigiosidade em demasia (2011, p. 482-483).

Trata-se do pensamento comum na cultura brasileira a judicialização dos conflitos, “em outras palavras, a entrega do problema para que o Judiciário ofereça uma solução, que em regra ocorre por meio da sentença [...]. A cultura da judicialização é notória e olhar para esse cenário é necessário” (DA SILVA e AMORIM, 2018, p. 32). Prevalece, atualmente, o “modelo de solução contenciosa e adjudicada dos conflitos de interesses” (WATANABE, 2005, p. 26).

Assim, segundo Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos, No Brasil, como em grande parte do Ocidente, os conflitos são tratados preponderantemente pelo modelo (paradigma) tradicional da forma judicial (decisão adjudicada), oferecido pelo Poder Judiciário. Tal fato impõe aquilo que no trabalho é designado como “cultura da sentença”, isto é, a preponderância da atuação de um terceiro (juiz) encarregado de declarar, de forma impositiva e, verticalizada, dentro de um processo judicial, a quem supostamente pertence o direito (2018, p. 237).

Para Rodolfo de Camargo Mancuso,

de fato, observa-se que, em geral, existe na sociedade brasileira o comportamento que exaltação à cultura demandista, na qual existe a tendência de uma supervalorização da decisão adjudicada (é dizer, dada pelo magistrado), em detrimento de outras formas de solução do conflito, tais como a conciliação, a mediação e a arbitragem.

[...] além do “falacioso exercício de cidadania”, a cultura demandista que ressalta a solução adjudicada de conflitos “promove o afastamento entre as partes, acirra os desentendimentos e estende o conflito a um ponto futuro indefinido, esgarçando o tecido social e sobrecarregando a justiça estatal” com a submissão de controvérsias que “antes e superiormente, poderiam e deveriam resolver-se em modo auto ou heterocompositivo (2011, p. 59).

Conforme o CNJ, órgão responsável pelo controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário, por meio da Resolução n. 125 de 2010, art. 2º, a implementação da política Judiciária Nacional tem como objetivo a “disseminação da cultura de pacificação social”. Portanto, o próprio órgão de controle do Judiciário previu em seu mais importante ato normativo a existência de – a contrário sensu – uma cultura do litígio no país (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, p. 03).

Defende-se que chegou ao Brasil durante o período de colonização por Portugal, “momento no qual se iniciou a implantação do modelo que mais tarde se transformou em parâmetro cultural de gerenciamento de conflitos e que continuou a ser reproduzido mesmo após o Brasil ter se tornado um Estado independente” (GONÇALVES et al., 2018, p. 224). Apesar da dificuldade em esgotar as suas causas pela complexidade e subjetividade da questão, vários fatores podem ter contribuído para o desenvolvimento dessa cultura.

Dentre as várias razões que poderiam contribuir para manutenção e desenvolvimento dessa cultura, destacam-se (1) o modo como se dá o ensino do Direito no país e (2) como se aprecia a produtividade dos magistrados. Ainda, fatores como (3) o preconceito com outros métodos de resolução de litígios que não a sentença e (4) a crença na ideia de que apenas o Estado seria capaz de solucionar os conflitos também estimulam o seu desenvolvimento.

O modo como se dá o ensino do Direito nas faculdades, com foco quase que exclusivo no litígio, no processo, na sentença, no recurso, na vitória, certamente mantém o *status quo*, a força e a manutenção dessa cultura. Para Kazuo Watanabe, a formação dos acadêmicos de direito

é voltada, fundamentalmente, para a solução contenciosa e adjudicada dos conflitos de interesses. Vale dizer, toda ênfase é dada à solução dos conflitos por meio de processo

judicial, onde é proferida uma sentença, que constitui a solução imperativa dada pelo representante do Estado. O que se privilegia é a solução pelo critério do “certo ou errado”, do “preto ou branco”, sem qualquer espaço para a adequação da solução, pelo concurso da vontade das partes, à especificidade de cada caso. É esse o modelo ensinado em todas as Faculdades de Direito do país, sem exceção. E é esse, igualmente, o modelo de profissional do direito exigido pelo mercado para as principais carreiras profissionais, como a advocacia, a magistratura, o ministério público e as procuradorias públicas (2005, p. 25).

Assim, tal mentalidade é fortalecida na sociedade pelos operadores do direito, que saem das faculdades de Direito já com essa forma de pensar. O advogado de sucesso é aquele que ganha tantas causas quanto possíveis no Judiciário; o promotor de justiça de destaque é o que denuncia criminosos a esmo e alcança alta porcentagem de condenações; o magistrado brilhante é aquele que redige rebuscadas decisões, diz o direito com maestria e, mais recentemente, atinge as metas de produção de sentenças.

Também fortalece esse pensamento o modo como os Tribunais medem a produtividade de seus magistrados. Em regra, são promovidos os juízes que mais prolatam sentenças, especialmente as de mérito, independentemente dos fatos de haver recursos, anulação, agrandar ou não os litigantes, enfim, se o escopo da jurisdição é ou não atingido.

Assim, o merecimento que dá ensejo à sua progressão na carreira será apreciado por meio da análise das sentenças por si proferidas, e não por atividades conciliatórias, condução diligente e correta dos processos, dedicação à organização da comarca e/ou sua participação em trabalhos que pacifiquem grandes questões sociais locais, por exemplo. Dessa maneira, “os juízes preferem proferir sentença ao invés de tentar conciliar as partes para a obtenção da solução amigável dos conflitos. Sentenciar é mais fácil e mais cômodo, para alguns juízes, do que pacificar os litigantes” (WATANABE, 2005, p. 27).

O jurisdicionado, por sua vez, não conhece outro caminho que não seja o do embate, da vitória ou da derrota. Quando busca orientação jurídica, recebe a mesma resposta de seu advogado: a resolução da contenda deve ocorrer via processo judicial. Este, após várias audiências, produção de provas, recursos e mais recursos, tramita em

tempo médio de mais de 5 anos, de modo que nem sempre traz a resposta esperada e poucas vezes é efetivo.

Outra causa que contribui para a manutenção e o fortalecimento dessa cultura é o preconceito com outros métodos de resolução de litígios que não a sentença. A nobreza que uma decisão irretocável carrega não é a mesma que uma excelente conciliação irradia. Para Kazuo Watanabe,

há mesmo, o que é lastimável, um certo preconceito contra esses meios alternativos, por sentirem alguns juízes que seu poder poderá ficar comprometido se pessoas não pertencentes ao Poder Judiciário puderem solucionar os conflitos de interesses. E há, ainda, a falsa percepção de que a função de conciliar é atividade menos nobre, sendo a de sentenciar a atribuição mais importante do juiz. Não se apercebem os magistrados que assim pensam que a função jurisdicional consiste basicamente em pacificar com justiça os conflitantes, alcançando por via de consequência a solução do conflito (2005, p. 26).

De se ressaltar que também é citado como fator explicativo da cultura do litígio a falsa e comum crença dos cidadãos brasileiros de que tão somente o Estado seria capaz de solucionar os conflitos, “a perspectiva adversarial, sob a qual as partes em um processo judicial são encaradas, e a crença na existência da única verdade jurídica a ser proferida pelos tribunais e não em uma solução forjada consensualmente pelas próprias partes” (COELHO, 2014, p. 22). O desconhecimento acerca de outras possibilidades e de seu funcionamento, bem como a respectiva desconfiança, fazem com que o jurisdicionado só se sinta seguro no Judiciário, no processo judicial.

Ainda, consoante Valeria Feriolo Lagrasta, “O povo brasileiro, pela sua cultura, é um povo dependente de autoridade: ao invés de decidir seus conflitos pelo diálogo, prefere que um terceiro, no caso, um juiz, resolva os conflitos impondo uma decisão (a sentença)”. Mesmo que seja comum que essa decisão deixe ao menos uma das partes descontentes (quando não, as duas), ou seja, não conduza à efetiva pacificação social (2018, p. 57), a insegurança causada pela educação de baixo nível no país pode fazer com que o cidadão só se sinta seguro quando uma autoridade estatal dê uma resposta à pretensão.

Consabido que não se pode pensar em cultura do litígio sem levar em conta, também, os “fatores econômicos, políticos, sociológicos,

antropológicos, psicológicos, entre tantos outros, que influenciaram o estabelecimento do padrão cultural de se buscar a satisfação dos objetivos juridicamente protegidos por meio do processo judicial e da sua decisão” (GONÇALVES et al., 2018, p. 224). Contudo, não se procura esgotar os complexos fatores que possam contribuir para o desenvolvimento e para manutenção da citada cultura, mas, tão somente, listar importantes causas desse modo de pensar o litígio no Brasil.

Enfim, consoante Kazuo Watanabe, “Disso tudo nasceu a chamada cultura da sentença, que se consolida assustadoramente” (2005, p. 27). Esse quadro de cego culto ao litígio ocasiona danosos desdobramentos ao Judiciário, que tem óbvias dificuldades na prestação do serviço jurisdicional, bem como à própria sociedade brasileira, que espera mais de meia década para não ter seu conflito de interesses resolvido, para não alcançar a efetiva pacificação social.

1.3.2 Consequências

Vigora no Brasil um conjunto de conhecimentos, crenças e valores que perpetua a prática de que o litígio deve ser resolvido pelo Estado, via método heterocompositivo judicial, denominado cultura do litígio ou da sentença. Esse modo de agir e pensar a resolução dos conflitos, evidentemente, traz diversas consequências para o país, as quais ocasionam evidentes entraves ao acesso à justiça.

A (1) lentidão no julgamento dos processos decorrente do excesso de judicialização, (2) os altos custos diretos e indiretos que situação ocasiona, (3) o oferecimento de produto inefetivo para pacificação social e correspondente insatisfação dos jurisdicionados, não há dúvidas, dificultam o acesso do cidadão à justiça. Por isso, defende-se a ideia de urgente superação dessa cultura.

Segundo Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos,

a persistência da Sociedade nesse modelo de decisão adjudicada por um juiz traz implicações e consequências, tais como: a judicialização prematura de todo e qualquer problema jurídico; um Sistema de Justiça vinculado quase que exclusivamente no Poder Judiciário; uma justiça relativamente morosa e onerosa; uma justiça predominantemente formal; uma justiça adversarial, com pouco estímulo a cooperação dos envolvidos (2018, p. 237).

Uma das piores consequências desse modelo de litigância é, evidentemente, o excesso de judicialização e, conseqüentemente, a morosidade no julgamento definitivo e arquivamento de um processo. Como acima colocado, tramitam mais de 80 milhões de ações judiciais num país com a população de quase 210 milhões de pessoas⁸, de modo que, ainda que se julgue anualmente o número de 30 milhões de casos, há um enorme passivo de processos e um tempo médio de pouco mais de meia década para que um processo judicial finde definitivamente. Como desdobramento dessa situação, mais de quatro quintos dos cidadãos credita ao Judiciário a característica de lento.

Para Roberta de Bragança Freitas Atti e Alfredo Attié Jr., a situação do Judiciário não é das melhores:

qual a situação da Justiça e do Poder Judiciário no presente momento?

Antes de tudo, a opinião pública refere a sua ineficiência. Isto implica em admitir que a função de decidir conflitos encontra um obstáculo na atuação do órgão ao qual foi cometida precipuamente.

A parcela mais pobre da população sente a ineficiência como negativa de acesso ao bem (ou serviço) público da justiça: demora, incapacidade de compreensão, seletividade, prevalência e impunidade do política ou economicamente mais forte formam o lugar comum das expressões de desânimo, a comprometer a imagem da instituição judicial e das profissões que em seu torno gravitam (2018, p. 316).

Consoante previsão do legislador brasileiro na exposição de motivos da Lei n. 13.105/2015 (novo Código de Processo Civil – CPC), “a ausência de celeridade, sob certo ângulo, é ausência de justiça”, ou seja, o Judiciário, que deveria pacificar os conflitos de interesses, pode ser caracterizado em muitos casos como órgão que entrega “ausência de justiça” (BRASIL, 2015, p. 27). Resposta tão morosa desagrada, não pacifica os contendores, não é efetivamente justiça.

⁸ Consoante dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), disponível em <<https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao>>. Acesso em 27/01/2019.

Com ciência da situação de ineficiência do Poder Judiciário, as pessoas pensam duas vezes antes de ingressar com uma nova ação judicial e, muitas vezes, optam por desistir de exercer o seu direito, pois a lentidão e as incertezas são maiores que a esperança de uma resposta oportuna. Portanto, ante a ineficiência e a inefetividade, o acesso à justiça encontra grande entrave.

Outrossim, o jurisdicionado não é prejudicado apenas pelos efeitos da morosidade nos seus conflitos privados, pois arca também com os custos para manutenção dos órgãos de justiça e pelas consequências da citada lentidão no sistema econômico do país. Conforme dados do Justiça em Números de 2018, os Tribunais brasileiros gastaram 90,8 bilhões de reais em 2017, mas estiveram longe de ser suficientes para possibilitar o julgamento do estoque de ações (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018, p. 56). Igualmente, mais de quatro quintos dos cidadãos credita ao Judiciário a característica de caro.

Ainda que haja quase 500 mil juízes, servidores e colaboradores da Justiça, o número de ações judiciais novas e do passivo de processos não para de aumentar (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018, p. 66). Portanto, consoante Lalisa Foreder Dittrich,

o diagnóstico apresentado ajuda a explicar o motivo pelo qual, não obstante os investimentos no sistema, com melhoria da infraestrutura e contratação de servidores, a percepção da população sobre a eficiência do Judiciário continua negativa [...]. Mantido o ritmo atual, políticas que foquem apenas em pessoal e infraestrutura não serão capazes de resolver os problemas do Judiciário no Brasil, havendo a necessidade de mudança na cultura de resolução de conflitos no país (2014, p. 80).

Além do mais, paralelamente aos custos com impostos para manter a máquina, a riqueza produzida pelo país fica, muitas vezes, parada por anos na Justiça, ao lado, certamente, do desenvolvimento tecnológico e social dela decorrentes. Desse modo,

para o setor econômico, contudo, a visão do mau desempenho do Judiciário implica não apenas na recusa de acesso, mas igualmente na assunção de prejuízos e encargos que, [...] geram perdas vultosas para a economia do País. Negar jurisdição significa barrar o progresso

tecnológico, a eficiência das empresas, o investimento e a qualidade política social e econômica (ATTI e ATIIÉ JR., 2018, p. 316-317).

Segundo Eduardo Machado Dias e Isabela Sardinha Lisboa Leite, o estudo chamado *Doing Business 2013*, elaborado pelo Banco Mundial, atribuiu ao Brasil a 116ª posição entre 185 países em relação à facilidade de resolver conflitos.

A estimativa é que empresas no Brasil suportam gastos anuais de 110,96 bilhões de reais com ações judiciais, número que representa cerca de 2% do faturamento anual dos empreendimentos. Deste total, os gastos com custas judiciais representam 23 bilhões de reais, e as despesas com honorários advocatícios correspondem a 17 bilhões, além de outros dispêndios como perícias (2,1 bilhões), viagens e hospedagens (529 milhões), e valores com pessoal e sistemas de controle (2 bilhões). Os gastos com encargos legais e indenizações, por sua vez, chegam a corresponder a 65 bilhões de reais (2018, p. 266).

Como já explicitado, o litígio e a decisão imposta têm levantado altos índices de insatisfação, pois, em regra, trata-se de produto que não pacifica as relações sociais. Sob a perspectiva de Eutália Maciel Coutinho,

no modelo de justiça tradicionalmente oferecido pelo Poder Judiciário, o magistrado é titular da legitimidade legal de decidir. O poder é exercido de forma imperativa. O magistrado define a situação conflituosa em conformidade com a sua convicção advinda dos argumentos jurídicos e das comprovações, sendo que os valores de justiça, responsáveis pela determinação da lei aplicável ao caso concreto, são aqueles decorrentes da percepção pessoal de cada julgador (2018, p. 187-188).

Consoante dados do ICJBrasil, acima, quase 75% da população considera que o Judiciário é nada ou pouco competente para solucionar os casos. Ademais, lembra-se de que quase 60% dos jurisdicionado ou recorre das decisões ou se nega a cumprir o determinado em decisão final. Assim, “surge uma insatisfação quanto aos resultados produzidos

pelo próprio modelo que empodera por demais o Poder Judiciário em detrimento dos indivíduos e dos grupos sociais (Sociedade Civil)” (GONÇALVES et al., 2018, p. 228).

Consoante Kazuo Watanabe, deve-se buscar mais que o simples acesso à jurisdição estatal. Assim, o grande desafio seria o de alterar a forma que hoje predomina entre os operadores do Direito e os jurisdicionados em geral, de resolver os litígios por meio de decisões proferidas por terceiros, de “excessiva dependência ao paternalismo estatal” (2018, p. 103).

Para Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos, “[...] é possível fazer um retrato e ter uma dimensão do custo do modelo atual de primazia da decisão adjudicada por um juiz. O modelo é criticado em vários aspectos como a sua morosidade, formalidade, efetivação etc.” (2018, p. 228). Portanto, a sociedade brasileira não tem outra opção que não seja uma alteração do modo de pensar os conflitos e o modo como devem ser resolvidos, com a superação da cultura do litígio.

Nas palavras de Kazuo Watanabe, está na hora de conceber e executar um grande projeto de indução de uma nova mentalidade:

há, ainda, a preferência pela solução adjudicada por terceiros, em especial pela autoridade estatal, e a grande parte da população não conhece os benefícios da solução consensual dos conflitos de interesses [...]. Assim, para que esses mecanismos ganhem plena aceitação da sociedade brasileira, está na hora de se conceber e executar um grande projeto de indução de nova mentalidade e de incentivo à utilização dos mecanismos de solução consensual dos conflitos, tanto no plano judicial como na esfera extrajudicial, divulgando as grandes e inegáveis vantagens das soluções consensuais (WATANABE, 2018, p. 103-104).

Dessa maneira, não há dúvidas de que a cultura do litígio contribui muito para um cenário de excesso de judicialização, de propagação do litígio e de inefetividade do Judiciário. Assim, sua superação é algo urgente na sociedade brasileira. Deve o Estado trabalhar e informar para que outros meios para resolução dos conflitos – fornecidos pelo poder público ou não, dentro ou fora da jurisdição – sejam utilizados, de modo a facilitar o acesso efetivo à justiça e a propiciar a verdadeira pacificação social.

1.4 A PRÁTICA DO JUÍZO DA COMARCA DE ARAQUARI COM O USO DO CONSUMIDOR.GOV

1.4.1 O surgimento da ferramenta Consumidor.gov

Atento à necessidade de promoção do diálogo e da autocomposição e de superação da cultura do litígio, o legislador brasileiro previu a importância do incentivo à criação pelo Estado mecanismos alternativos e adequados de solução das controvérsias de consumo, com vistas a real pacificação social. Consoante dispõe o art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990), tal previsão se trata de princípio da Política Nacional das Relações de Consumo:

a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [...]

V - incentivo à criação pelos fornecedores de [...] mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo; [...] (BRASIL, 1990, não paginado).

Com vistas a concretizar tal princípio, o Decreto n. 7.963/2013 do Governo Federal instituiu o Plano Nacional de Consumo e Cidadania, do qual consta como uma de suas principais diretrizes a “garantia do acesso do consumidor à justiça” (art. 2º, III) e como um dos eixos de atuação a “prevenção e redução de conflitos” (art. 4º, I). Tal eixo tem como norte o aprimoramento dos procedimentos de atendimento ao consumidor no pós-venda, a criação de indicadores e índices de qualidade das relações de consumo, e a promoção da educação para o consumo (art. 5º).

Consoante o art. 7º do mencionado Decreto,

o eixo de fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor será composto, dentre outras, pelas seguintes políticas e ações:

I - estímulo à interiorização e ampliação do atendimento ao consumidor, por meio de parcerias com Estados e Municípios;

II - promoção da participação social junto ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor; e

III - fortalecimento da atuação dos Procons na proteção dos direitos dos consumidores (BRASIL, 2013, não paginado).

Nesse cenário, baseado nos citados atos normativos e levando em conta o desenvolvimento exponencial da tecnologia, foi criado em junho de 2014 pela Secretaria Nacional do Consumidor, do então Ministério da Justiça do Brasil (Senacon), o sistema de solução consensual de conflitos denominado Consumidor.gov, regulamentado pelo Decreto n. 8.573/2015 do Governo Federal. Trata-se de serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução consensual de conflitos de consumo, via ferramenta de *online dispute resolution*.

Referido Decreto dispõe sobre o Consumidor.gov, “sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, de natureza gratuita e alcance nacional, na forma de sítio na internet, com a finalidade de estimular a autocomposição entre consumidores e fornecedores para solução de demandas de consumo” (art. 1º). Conforme o art. 2º, são objetivos da ferramenta:

- I - ampliar o atendimento ao consumidor;
- II - prevenir condutas que violem os direitos do consumidor;
- III - promover a transparência nas relações de consumo;
- IV - contribuir na elaboração e implementação de políticas públicas de defesa do consumidor;
- V - estimular a harmonização das relações entre consumidores e fornecedores; e
- VI - incentivar a competitividade por meio da melhoria da qualidade do atendimento ao consumidor (BRASIL, 2015, não paginado).

Consoante informações da *homepage* da citada ferramenta, www.consumidor.gov.br, tal canal realoca as relações entre consumidores, fornecedores e o Estado em um novo patamar, a partir das seguintes premissas:

1. Transparência e controle social são imprescindíveis à efetividade dos direitos dos consumidores;
2. As informações apresentadas pelos cidadãos consumidores são estratégicas para gestão e execução de políticas públicas de defesa do consumidor;

3. O acesso a informação potencializa o poder de escolha dos consumidores e contribui para o aprimoramento das relações de consumo.

[...] A Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça é a responsável pela gestão, disponibilização e manutenção do Consumidor.gov.br, bem como pela articulação com demais órgãos e entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor que, por meio de cooperação técnica, apoiam e atuam na consecução dos objetivos do serviço⁹.

Portanto, por meio do mencionado canal de comunicação, o consumidor, após verificar que a empresa contra a qual objetiva dialogar está cadastrada, registra sua reclamação no *site* e, a partir daí, em tempo real, inicia a contagem do prazo para manifestação desta. Durante o lapso, o fornecedor tem a oportunidade de interagir com o consumidor antes da postagem de sua resposta final, após a qual o consumidor tem a chance de classificar a resolução da demanda e indicar seu nível de satisfação com o atendimento.

Conforme informações da ferramenta, é possível ao consumidor se comunicar diretamente com as empresas participantes, que se comprometeram a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.

É simples e fácil!

Primeiro, o consumidor verifica se a empresa está cadastrada no site.

O consumidor registra sua reclamação e a empresa tem até 10 dias para analisar e responder. Em seguida, o consumidor tem até 20 dias para comentar e avaliar a resposta da empresa, informando se sua reclamação foi Resolvida ou Não Resolvida, e ainda indicar seu nível de satisfação com o atendimento recebido. [...].

O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito para solução alternativa de conflitos de consumo via internet. Ele não substitui o serviço prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor,

⁹ Disponível em <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>>. Acesso em 02/09/2018.

que continuam atendendo os consumidores por meio de seus canais tradicionais de atendimento¹⁰.

De acordo com a Secretaria, “o Consumidor.gov.br é um instrumento de transparência nas relações de consumo, de empoderamento do cidadão e de competitividade pelo melhor desempenho no atendimento das empresas”¹¹. Ao utilizar o serviço, além de ter a chance de solucionar efetiva e rapidamente seu problema, o usuário contribui com as políticas públicas de defesa do consumidor, na medida em que as informações fornecidas por ele servirão de insumo para construção dos diagnósticos necessários à atuação estratégica dos órgãos de defesa do consumidor em âmbito coletivo¹².

Mas não se trata de simples adaptação da negociação para a ferramenta na internet. Além da facilidade do consumidor para dialogar de forma imediata, simples, rápida, sem custos e sem sair de casa, a plataforma oferece indicadores gerais e infográficos acerca das empresas, a servir de base ao consumidor, para que se analise como o fornecedor se porta no pós-venda, no momento de dirimir eventuais conflitos. Consiste, portanto, em canal de comunicações amparado por sistema reputacional acerca das empresas.

Assim, os registros realizados pelos consumidores geram uma base de dados pública que disponibiliza à sociedade informações relevantes sobre empresas, assuntos, e problemas demandados na plataforma. Tais informações alimentam indicadores que são divulgados no *site*, bem como estão à disposição de qualquer interessado, independentemente de solicitação, em formato aberto, em conformidade com diretrizes de acesso à informação e transparência ativa.

Portanto, eis o diferencial: os próprios consumidores alimentam base de dados que informarão potenciais clientes acerca do modo de proceder dos fornecedores. Empresas que resolvem seus conflitos rápida e consensualmente conquistarão mais consumidores; os que tiverem indicadores ruins, perderão vendas e serviços. Dessa forma, os

¹⁰ Disponível em <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>>. Acesso em 02/09/2018.

¹¹ Disponível em <<http://www.justica.gov.br/news/consumidor-gov-br-comprova-efetividade-e-passa-a-ter-comite-gestor>>. Acesso em 02/09/2018.

¹² Disponível em <<http://www.justica.gov.br/news/setor-de-aviacao-civil-e-o-primeiro-a-participar-integralmente-do-consumidor-gov.br>>. Acesso em 01/09/2018.

comerciantes e prestadores de serviço têm real interesse em pacificar as relações com seus clientes.

Consoante Daniel Becker e Ana Luisa Leal,

além de o sistema promover incentivos como rankings para as empresas que possuem um bom desempenho, o Consumidor.gov produz uma quantidade de dados gigantesca sobre os conflitos mais recorrentes, permitindo que tanto clientes como prestadores de serviços e fornecedores possam realizar um prognóstico de determinada disputa. Em 2018, o portal resolveu aproximadamente 240 mil demandas de consumo (2019, p. 02).

Acredita-se que o acesso a tais dados “apoia a produção de conhecimento pela própria sociedade, pelo meio acadêmico, bem como serve ao próprio mercado. Além disso, oferece condições ao Estado para fiscalizar o comportamento das empresas, especialmente no que tange à lesão a direitos coletivos”¹³. Enfim, trata-se de ferramenta de *online dispute resolution* que traz muitas vantagens tanto para o fornecedor quanto para o consumidor.

Consoante Carlos Mourão e Isabela Rosas, “Diferentemente das plataformas privadas e da plataforma [ODR de resolução de conflitos] da Comissão Europeia, ela [Consumidor.gov] não utiliza os métodos de conciliação, mediação ou de arbitragem para atender às demandas” (2018, p. 135). Por meio dela, consumidores e fornecedores negociam livremente – por meio da negociação direta –, sem qualquer intervenção de conciliador ou mediador, acerca do interesse do primeiro em relação a produto ou serviço comercializado.

Informações colhidas no *site* dão conta de que foram registradas 37.151, 184.241, 288.603, 470.748 e 609.644 reclamações de consumidores, respectivamente, nos anos de 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018, com 80% de sucesso na resolução de conflitos e respostas entre 6 e 7 dias¹⁴. Com vistas à promoção de ações voltadas à prevenção e redução de conflitos judicializados, a Senacon conta com cooperações

¹³ Disponível em <<http://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/consumidor-gov.br>>. Acesso em 05/10/2018.

¹⁴ Disponível em <<https://www.consumidor.gov.br/pages/dadosabertos/externo>>. Acesso em 02/09/2018.

técnicas colaborativas firmadas com os Tribunais de Justiça do Rio Grande Sul, do Rio Grande do Norte, de São Paulo, do Distrito Federal e de Santa Catarina, bem como os Ministérios Públicos da Paraíba, do Rio Grande Sul, do Rio de Janeiro, as Defensorias Públicas do Maranhão e do Rio Grande Sul, e com a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), com os quais assinou termos de cooperação técnica¹⁵.

O canal de comunicação autocompositivo tem se tornado uma alternativa muito eficiente e célere ao Judiciário brasileiro, com quase 1,8 milhões de reclamações registradas até o fim de março do ano de 2019¹⁶. Consoante Fernando de Amorim, “tem apresentado um razoável índice de resolução de conflitos. O sítio fornece um quadro de indicadores estatísticos sobre o serviço prestado, com informações e gráficos sobre o [...] grau de satisfação do consumidor e índice de resolução das reclamações” (2017, p. 529). Segundo Daniel Becker e Ana Luisa Leal,

a bola da vez, sem dúvidas, é o Consumidor.gov, iniciativa de 2014 da Secretaria Nacional do Consumidor, órgão vinculado ao Ministério da Justiça, que veio ganhando destaque por sua eficiência e praticidade na resolução de conflitos oriundos de relações de consumo (2019, p. 02).

Apesar de todos os benefícios que o Consumidor.gov oferece, nem todo consumidor conhece e/ou faz uso da ferramenta antes de

¹⁵ Disponível em

<<https://api.tjsp.jus.br/Handlers/Handler/FileFetch.ashx?codigo=99196>>; <<http://www.justica.gov.br/news/mp-da-paraiba-vai-utilizar-consumidor-com-para-reduzir-conflitos>>; <<http://www.justica.gov.br/news/acordo-entre-senacon-e-mprj-vai-acelerar-solucao-de-conflitos-de-consumo>>; <<http://www.justica.gov.br/news/consumidor-gov-br-ganha-apoio-da-defensoria-publica-do-maranhao>>; <http://www.justica.gov.br/@@busca?b_start:int=30&SearchableText=consumidor.gov>; <<http://www.justica.gov.br/news/plataforma-consumidor-gov-passa-a-contar-com-o-apoio-do-tjsp>>; <<http://www.justica.gov.br/news/consumidor-gov-br-e-finalista-do-premio-innovare>>; e <<http://www.anac.gov.br/noticias/2019/anac-divulga-boletim-de-monitoramento-do-consumidor-gov-com-manifestacoes-de-2018>>. Acessos em 02/09/2018 e 28/04/2019.

¹⁶ Disponível em

<<https://www.consumidor.gov.br/pages/dadosabertos/externo>>. Acesso em 28/04/2019.

procurar um advogado e de propor uma demanda judicial. Consoante dados do citado relatório do ICJBrasil relativo ao ano de 2017, conflitos de consumo são os que mais levariam os brasileiros à Justiça, pois 91% dos entrevistados afirmaram que buscariam o Judiciário para solucionar um problema decorrente das relações de consumo no caso de bens de alto custo, bem como 87% demandariam na Justiça para, por exemplo, efetuar a troca de celular com defeito. Ainda, 22% já haviam acionado a jurisdição em relação a temas afetos à relação de consumo.

A situação é contraditória, pois apesar de os jurisdicionados “avaliarem mal o Judiciário, [...] têm alto grau de disposição para resolverem seus conflitos na Justiça” (FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS, 2017, p. 07), porquanto não vislumbram, em regra, outras opções. Para Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos,

os mesmos entrevistados que desconfiam da instituição Poder Judiciário não conseguem vislumbrar outra maneira de administrar os seus conflitos jurídicos senão por meio de uma decisão adjudicada (sentença) proferida por um juiz. A contradição acima identificada se reflete nos números da ‘cultura da sentença’ no Brasil (2018, p. 226).

Evidentemente, falta informação ao jurisdicionado consumidor para que emerja da lama cultural do dissenso e conheça métodos alternativos para a resolução de seus litígios. Para Kazuo Watanabe, cabe ao Estado, também, prestar serviços de orientação e informação dos jurisdicionados para a solução de suas controvérsias e facilitar o pleno exercício da cidadania (2019, p. 100).

Não adianta, apenas, a criação e o desenvolvimento de alternativas, enquanto vigora no senso cultural do jurisdicionado o litígio e a sentença. Portanto, seria preciso “implementar uma série de modificações, principalmente no que tange a educação das pessoas, a serem aplicadas por um longo período de tempo, para que o modelo atual venha a se transformar numa cultura mais ampla de administração dos conflitos” (GONÇALVES et al., 2018, p. 229).

Para o novo secretário nacional do consumidor, Luciano Benetti Timm, nomeado em janeiro de 2019, a popularização da plataforma permitirá solucionar conflitos com mais rapidez: “temos nas mãos uma ferramenta ainda pouco conhecida pela sociedade, capaz de resolver

disputas em uma semana, que levariam até seis anos para se chegar a uma solução”. Segundo notícia publicada pelo tecnoblog,

“com o uso maciço dessa ferramenta pelo cidadão, os juízes terão mais tempo para resolver problemas mais complexos”, avalia. Timm assumiu a Senacon em 3 de janeiro após ser nomeado pelo ministro da Justiça e Segurança Pública, Sérgio Moro.

À frente da secretaria, ele afirma que trabalhará fortalecer o tripé formado por empresas, judiciário e consumidores. Para Timm, a plataforma de reclamações tem capacidade para triplicar as adesões de empresas e consumidores.

O judiciário, na sua opinião, pode contribuir ao indicar a plataforma como um meio mais ágil e gratuito para receber as demandas dos cidadãos. Ele também defende o uso das redes sociais para ampliar o alcance da Senacon.

“O consumidor precisa saber que pode contar com um meio fácil, rápido e sem custos”, afirma. “A obrigação do Estado é conduzi-lo para o melhor caminho e ele tomar uma decisão racional para solucionar a disputa”¹⁷.

Dessa maneira, o ideal é que a existência do canal de comunicação entre consumidores e empresas tenha ampla divulgação por poder público e empresas. Consoante matéria intitulada “Todos pelo Consumidor”, “É hora de aderir ao ‘Gov’”, na Revista Consumidor Moderno, Ivan Ventura alega que, frente os atuais desafios do Judiciário e dos consumidores, “Por outro lado, a luz no fim do túnel é a possibilidade de o Consumidor.gov.br receber investimentos públicos em publicidade para este ano” (2019, p. 68).

Enfim, a cultura do litígio, da sentença, faz com que os jurisdicionados, especialmente os consumidores, não tentem resolver o litígio de forma consensual antes de ir para o embate judicial. A jurisdição é caminho ordinário para resolução das contendas, enquanto os demais métodos são considerados alternativos, muitas vezes desconhecidos. O Consumidor.gov já auxiliou mais de 1,5 milhões de pessoas e tem um alto percentual de sucesso, mas muitos jurisdicionados

¹⁷ Disponível em <<https://tecnoblog.net/274332/senacon-consumidor-gov-br-processos/>>. Acesso em 06/03/2019.

ainda não conhecem a ferramenta, especialmente num país em desenvolvimento e de quase 210 milhões de habitantes.

1.4.2 A prática utilizada na Comarca de Araquari

Atento ao cenário de cultura do litígio, às mudanças da sociedade brasileira e ao sucesso inicial da ferramenta criada pela Senacon, o Juízo de Direito da 1ª Vara da Comarca de Araquari – cuja magistrada foi inspirada por alguns outros Juízes e incentivada por seus assessores à época, dentre os quais o ora autor da presente pesquisa – tem, desde junho do ano de 2017, adotado prática inovadora de condicionar o recebimento da inicial de demanda consumerista ao prévio cadastro do pedido na ferramenta Consumidor.gov. Consoante consta do despacho judicial, objetiva fazer com que as partes resolvam seus conflitos de forma célere e consensual, bem como incentivar o surgimento de uma cultura da conciliação.

Segundo o modelo de decisão por ela proferida, devem os autores comprovar documentalmente a existência da condição da ação denominada interesse de agir (que a pretensão é resistida) em cada uma das ações, por meio da juntada de extrato da tentativa de resolução do imbróglio via negociação na citada ferramenta:

considerando o que dispõe o Decreto n. 8.573/15 e com intuito de incentivar a cultura da conciliação, bem como solução célere e alternativa de conflitos, SUSPENDO O PROCESSO por 20 (vinte) dias, a fim de que a parte autora promova a exposição dos fatos narrados na inicial e o registro de seus pedidos em relação à parte ré através da ferramenta gratuita presente no site do e. TJSC denominada “www.consumidor.gov.br”, sob pena de se considerar ausência de pretensão resistida e extinção do feito (NCPC, art. 485, VI). Decorrido o prazo acima, deverá a parte autora juntar aos autos todo o extrato e documentos relativos à relação das partes na mencionada ferramenta e requerer a continuidade do feito (retificando ou ratificando eventuais pedidos, de acordo com o pactuado extrajudicialmente), sob pena de indeferimento da inicial.

O Juízo é claro ao afirmar que, com base na lei processual, objetiva incentivar a cultura da conciliação, do consenso, bem como que

as partes ao menos tenham a oportunidade de alcançar a solução efetiva e célere do conflito antes da efetiva judicialização da questão. Indiretamente, tem se valido da política nacional de incentivo à autocomposição para incentivar os jurisdicionados e advogados a conhecer o modo de funcionar da ferramenta, ainda que trate de questões inicialmente recém judicializadas.

Inicialmente, consoante experiência profissional do autor, a aplicação da prática se deu em processos sob o rito dos juizados especiais cíveis, por período superior a um ano. Após, passou a aplicá-la também no juízo comum, nos processos cíveis em geral, desde que, obviamente, trate-se de tema afeto ao direito do consumidor.

Além do despacho, após a juntada dos extratos que comprovam como foi a comunicação entre as partes na ferramenta, o Juízo de Direito verifica se o autor se utilizou corretamente da plataforma, ou seja, se não efetuou o cadastro apenas formalmente, sem a real tentativa conciliatória. Vide o exemplo do despacho proferido nos autos n. 0301352-63.2017.8.24.0103, sem qualquer segredo de justiça, em que posteriormente a parte optou pela alteração para o rito comum:

vistos para despacho. Analisando os autos, verifico que a parte requerida deu total atenção à consumidora e aos pleitos na ferramenta www.consumidor.gov.br, bem como não obteve êxito em contatar a parte autora pelos números de telefone fornecidos (fl. 27). Assim, mantenho a **SUSPENSÃO DO PROCESSO**, por mais 20 (vinte) dias, a fim de que a parte autora promova nova exposição dos fatos narrados na inicial e o registro de seus pedidos em relação à parte ré através da referida ferramenta gratuita, sob pena de indeferimento da inicial. Cientifique-se a parte autora de que não deve apenas registrar seus pleitos na referida ferramenta, mas, também, acompanhar o célere andamento e atendimento do consumidor, principalmente via telefone ou e-mail, pois essencial para que as partes possam chegar a um entendimento quanto ao problema. Registro que este Juízo tem observado que os fornecedores têm demonstrado vontade em resolver as questões com celeridade na ferramenta www.consumidor.gov.br. Decorrido o prazo acima, deverá juntar aos autos todo o extrato e documentos relativos à relação das partes na mencionada ferramenta e requerer a continuidade

do feito (retificando ou ratificando eventuais pedidos, de acordo com o pactuado extrajudicialmente).

Ainda, caso não haja acordo total, conforme experiência profissional do autor, o Juízo de Direito leva em conta o modo como cooperou o fornecedor na resolução do problema, para, por exemplo, fins de fixação do valor de dano moral eventualmente pleiteado, como é comum em processos de natureza consumerista, consoante capítulo da sentença proferida nos autos n. 0000585-98.2017.8.24.0103, também sem segredo de justiça:

[...]. Do valor da indenização.

Reconhecido o dever de indenizar, resta definir o valor da indenização. Sabe-se que o dano moral deve atender a dois fins essenciais: (1) a reparação do dano sem o enriquecimento ilícito da parte autora e (2) os chamados *punitive damages*. Quer dizer, os danos morais devem alcançar tal monta que não fomente a indústria dos danos morais e, muito menos, seja fixado um valor irrisório e conseqüentemente sirva de estímulo para que a empresa ré continue a causar danos a outros consumidores. A reparação deve possuir também um efeito pedagógico sobre o causador do dano. Atenta a esse binômio de reparar o dano sofrido e coibir a prática de novas condutas pela parte requerida – bem como o fato de que esta resolveu parcialmente o incidente de forma extrajudicial e célere via plataforma www.consumidor.gov.br (fls. 15/17) –, bem como às condições econômicas das partes, arbitro o dano moral em R\$ 3.000,00 (três mil reais). Assim, os pleitos constantes da inicial devem ser julgamentos parcialmente procedentes. [...].

A prática se coaduna com os preceitos da Constituição brasileira, com o novo Código de Processo Civil (CPC) e com a nova política judiciária, prevista na Resolução 125/2010 do CNJ, que alçaram ao protagonismo as soluções consensuais dos conflitos. Vai ao encontro, também, ao que dispõem a Resolução n. 43/2017 do TJMA (“recomendação para encaminhamento de demandas para resolução em plataformas digitais”), o Provimento n. 2289/2015 do TJSP (que “dispõe sobre a conciliação e a mediação de conflitos à distância, e a

homologação judicial dos respectivos acordos”) e, especialmente, o Termo de Cooperação firmado entre TJSC e a plataforma no XXXVII Fórum Nacional de Juizados Especiais, em 2015, em Florianópolis¹⁸.

Com a prática, em funcionamento desde junho de 2017, a rotina de trabalho demonstrou ao Juízo e sua assessoria, consoante experiência profissional do autor, que houve determinado índice de resolução das controvérsias já judicializadas pelo método consensual, em poucos dias, sem a necessidade de se aguardar o tempo necessário para o trâmite regular de uma ação judicial. Ainda, quando não houve acordo quanto a todos os pleitos, parte deles foi objeto de transação, especialmente quanto a cancelamento de débitos e exclusão de inscrição negativadora em cadastro restritivo de crédito, pedidos muito comuns em processos dessa competência.

Notaram os colaboradores do Juízo, também, que novas ações ajuizadas já vieram com parte do imbróglgio resolvido via referida ferramenta, pois vários advogados passaram a ter ciência do modo como funciona a prática e se adiantaram à sua determinação. É possível, ainda, que o ajuizamento de várias novas ações tenha sido evitado, pois certas questões provavelmente foram dirimidas exclusivamente no âmbito administrativo, apesar da dificuldade em aferir tal conclusão.

Por outro lado, conforme experiência profissional do autor, alguns advogados a questionaram nos processos judiciais, ao argumento de que o uso do Consumidor.gov apenas atrasaria o processo judicial¹⁹.

¹⁸ Disponível em

<http://gerenciador.tjma.jus.br/app/webroot/files/publicacao/418337/resoluoo-o-gp-432017_21092017_1434.pdf>.

<<http://www.amb.com.br/fonaje/?p=456>> e

<http://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ProvimentoCSM2289_2015.pdf>. Acessos em 13/09/2018.

¹⁹ Por exemplo, consoante notícia no sítio “O Município”, de 27/03/2019, sobre a atuação da Juíza de Direito da Comarca de Brusque, que também passou a se utilizar da prática, “O presidente da OAB de Brusque, Renato Munhoz, teceu críticas sobre o fato recentemente. Ele entende que ‘tem a obrigação de esgotar as vias administrativas para se socorrer do Poder Judiciário’. ‘A magistrada, de maneira infeliz e equivocada, vem obrigando o advogado, e, por conseguinte, o seu cliente (o jurisdicionado), a fazer uso dessa ferramenta para ter acesso ao Poder Judiciário, sob pena de extinção dos processos’, comentou Munhoz. O advogado afirma que a juíza fundamentou essa decisão no artigo 485, inciso VI, do Código de Processo Civil. ‘No entanto, a redação desse artigo e do inciso não tem absolutamente nada de correlação com aquilo

Apesar da possibilidade de os citados profissionais “ter interesse econômico em prolongar uma disputa, em desfavor de seus clientes” (ARBIX, 2017, p. 35), é inegável que, em regra, objetivavam que a ação judicial tenha desfecho célere, independentemente se pela via conciliatória ou não.

Enfim, apesar da rotina de trabalho indicar que a tentativa de autocomposição na plataforma era, muitas vezes, exitosa e que, de fato, as partes solucionavam seus problemas de forma célere e consensual, ao menos de forma parcial, o fato é que não existe um estudo concreto acerca de sua efetividade, com análises teóricas e das respectivas informações constantes dos processos. Assim, sem qualquer pesquisa empírica, não é possível afirmar que, com a prática, referido Juízo tem contribuído para incentivar a solução consensual e célere dos conflitos e, consequentemente, com a efetiva pacificação social em relações de consumo.

Daniel do Amaral Arbix, em obra de destaque sobre o tema, alega que os mecanismos de resolução online de controvérsias tendem a se tornar prevalentes em relação à jurisdição tradicional, graças à eficiência ganha com as tecnologias de informação e comunicação. Todavia, para comprovar a expansão, é preciso, “em primeiro lugar, examinar, por meio de pesquisa empírica e estudos de caso, os mecanismos já existentes e conflitos por eles dirimidos” (2017, p. 03).

Portanto, por meio de estudo de caso, eis os questionamentos que se objetiva responder com o presente trabalho: tem a prática do Juízo de Direito da 1ª Vara de Araquari – de exigência do uso da ferramenta de *online dispute resolution* Consumidor.gov – alcançado o objetivo de fazer com que as partes resolvam seus conflitos de forma célere e consensual, bem como para comprovação do interesse de agir? Tem ela contribuído de alguma forma para superação da cultura da sentença? Deve ela ser utilizada por outras unidades jurisdicionais do país? Há críticas e sugestões à prática? Tais perguntas serão respondidas no terceiro capítulo do presente trabalho.

que vem se vinculando nas decisões, ou seja, ela está criando uma figura teratológica para cercear o direito da parte de ter acesso ao Poder Judiciário”. Disponível em <<https://omunicipio.com.br/juiza-de-brusque-avalia-positivamente-ferramenta-consumidor-gov-br>>. Acesso em 28/04/2019.

2 MÉTODOS ADEQUADOS DE ADMINISTRAÇÃO DOS CONFLITOS, ONLINE DISPUTE RESOLUTION E A CULTURA DO CONSENSO

Consoante restou explicitado no primeiro capítulo do presente trabalho, o Juízo de Direito da Comarca de Araquari parte do pressuposto de que a utilização da ferramenta Consumidor.gov nos processos judiciais tem o condão de incentivar a solução adequada dos conflitos de interesses, bem como o de auxiliar na alteração para uma cultura da conciliação. Em outras palavras, busca, por meio do uso de método autocompositivo e adequado de administração dos conflitos na internet criado pelo Estado, dar uma resposta oportuna na resolução de controvérsias consumeristas e contribuir para a superação da cultura do litígio.

A prática parte do pressuposto (implícito no despacho) de que o uso de métodos alternativos ao meio tradicional de decisão adjudicada, especialmente os autocompositivos, pode ocasionar mais celeridade, efetividade e eficácia. Ainda, por meio do mecanismo empregado, o Juízo explicita que existe uma chamada cultura da sentença no Brasil, bem como que objetiva incentivar uma mudança para a cultura do consenso, da conciliação.

Portanto, uma vez que por meio do presente trabalho se objetiva analisar se a prática é efetiva, buscar-se-á apresentar neste capítulo pontual base teórica acerca dos métodos adequados de administração dos conflitos – denominação, origem, desenvolvimento no Brasil, métodos e mecanismos judiciais e extrajudiciais, vantagens e desafios – e dos *online dispute resolution*. Após, apresentar-se-á literatura acerca da nova política de tratamento de conflitos do Judiciário brasileiro e novo conceito de acesso à justiça, bem como sobre cultura do consenso, a necessidade de alteração da cultura do conflito para a primeira no país e os desafios a serem enfrentados nessa empreitada.

Tal base teórica, embora sucinta e objetiva, será de fundamental importância para as conclusões a se realizar acerca da efetividade da prática utilizada pelo Juízo de Direito da Comarca de Araquari, no terceiro capítulo da presente pesquisa. A teoria de base trará subsídios que possibilitarão verificar se a prática com o uso do Consumidor.gov se coaduna com o que pensam determinados autores no que tange a criação de um cenário de cultura do consenso no Brasil.

2.1 MÉTODOS ADEQUADOS DE ADMINISTRAÇÃO DOS CONFLITOS

2.1.1 Denominação, origem e desenvolvimento

2.1.1.1 Denominação

Primeiramente, é importante explicar os variados termos que compõem a expressão pela qual tradicionalmente se denominam os chamados métodos adequados (ou alternativos) de administração (resolução) de conflitos. Vários são os adjetivos e expressões usadas, por meio das quais se objetiva, em regra, mencionar, por exemplo, a conciliação, a mediação, a negociação e a arbitragem, dentre outros meios de tentativa de resolução de conflitos, controvérsias, imbróglis, que não sejam o método de julgamento da contenda pelo embate, pelo litígio e pela sentença, tradicional produto da jurisdição estatal.

Um dos termos mais usados é “métodos alternativos de resolução de conflitos”. Leandro Lima e Francisco Fernandes elucidam que, “quando se fala em ‘meios alternativos’ a primeira questão que surge é, aparentemente, a mais simples: alternativos em relação a quê? Ora, a resposta não pode parecer outra que não ao Estado” (2016, p. 32). É oportuno lembrar que, através do tempo, o Estado proibiu a autotutela e chamou para si toda a responsabilidade de resolver os litígios, tradicionalmente pelo método adjudicativo, por meio do processo judicial.

Fredie Didier Jr. se refere a tais métodos como “equivalentes jurisdicionais”, formas não jurisdicionais de solução de conflitos. São assim denominados, explica, “porque, não sendo jurisdição, funcionam como técnica de tutelas de direitos, resolvendo conflitos ou certificando situações jurídicas”. Para o autor, todavia, a arbitragem não é classificada como equivalente, pois se trataria de exercício de jurisdição por autoridade não estatal (DIDIER JR., 2016, p. 165-166).

Para Fernanda Medina Pantoja e Rafael Alves Almeida, “seria preferível, ao consagrado vocábulo ‘alternativos’, o termo ‘adequados’, porque tais métodos [...] não configuram, propriamente, uma via alternativa ou oposta à jurisdição, senão um instrumento complementar ao Poder Judiciário” (2016, p. 58). Dessa forma, uma vez que referidos mecanismos oferecem ferramentas que têm o potencial de pacificar realmente as relações sociais, com várias vantagens, atribui-se a eles característica da adequação. A jurisdição, por outro lado, apesar de tradicional, seria a forma que normalmente não é a adequada.

Embora comumente se denomine a expressão como meios de “resolução de conflitos”, autores como Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos preferem se utilizar do termo “administração de conflitos” (2018, p. 211). De fato, há uma infinidade de controvérsias de diferentes naturezas e de meios e mecanismos de resolução, de modo que não há dúvidas de que os litígios devem ser administrados para que se encontre o método mais oportuno para sua resolução. Assim, por exemplo, há conflitos que devem ser preferencialmente resolvidos pelo método heterocompositivo estatal e outros em que deve ser incentivada a via consensual.

Nos Estados Unidos da América, um dos berços onde se desenvolveram estudos sobre o tema, utiliza-se a expressão *Alternative Dispute Resolution*, termo no idioma inglês para, em tradução livre, “métodos alternativos de resolução de conflitos”. O acrônimo ADR é comumente usado no país e diz respeito a todos os meios adequados escolhidos livremente pelas partes para resolver suas contendas, paralelos ao judicial. O termo é normalmente utilizado em muitas pesquisas – inclusive no Brasil – porque é originário da sistematicidade com que foram organizados os estudos acerca do tema de forma pioneira na Universidade de Harvard (LIMA e FERNANDES, 2016, p. 33).

O novo Código de Processo Civil brasileiro menciona o termo “métodos de solução consensual de conflitos” – nos quais, consoante menciona o art. 359, inclui a arbitragem – (BRASIL, 2015, p. 89) e a Resolução n. 125 do CNJ prevê as expressões “tratamento adequado dos conflitos de interesses” e “outros mecanismos de solução de conflitos” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, p. 03). A Lei Complementar n. 80/1994, que organiza Defensoria Pública, por sua vez, utiliza-se do termo “técnicas de composição e administração de conflitos” (BRASIL, 1994, não paginado), enquanto a Lei n. 13.140/2015, da mediação, menciona “meio de solução de controvérsias” (BRASIL, 2015, não paginado).

Embora haja uma multiplicidade de possibilidades, o importante é que fique claro que, seja qual for termo utilizado, nesta pesquisa, referir-se-á aos meios que não sejam o heterocompositivo estatal, adjudicativo, com decisão imposta pelo juiz conforme o ordenamento jurídico, devidamente fundamentada em documento denominado sentença. Tratam-se de meios ou métodos adequados de resolução ou administração dos conflitos, litígios ou controvérsias, cujos principais exemplos são a conciliação, a mediação e a negociação, seja dentro ou fora do sistema judicial.

Nesta pesquisa, embora sejam utilizados todos os sinônimos, optou-se, principalmente, pelo termo “métodos adequados de administração dos conflitos”, pois se acredita que são os mais oportunos para a efetiva pacificação social. Ainda, a expressão “administração” procura alertar para o fato de que as controvérsias devem ser administradas para que se eleja a melhor ferramenta de resolução dentre as inúmeras existentes, observado o caso concreto. Enfim, “a administração da Justiça deve ser pensada de forma a aplicar a cada conflito concreto o remédio mais adequado à sua cura/solução” (SORRENTINO, 2018, p. 449).

2.1.1.2 Origem

Na verdade, muitos dos mencionados mecanismos sempre foram os ordinários para resolução de conflitos durante a existência da humanidade. Nas sociedades tidas como primitivas, por exemplo, os litígios cotidianos eram solucionados de forma mais simples, ou com uso da força física (autotutela), pela construção de acordos entre as partes (autocomposição) ou, ainda, com a eleição de terceiro, normalmente pessoa notável na comunidade, para que julgasse a controvérsia trazida por membros do grupo (arbitragem). Não havia o modelo atual de Estado e de justiça pública organizada como a dos tempos atuais e, portanto, a opção pelo processo judicial.

Após, com o seu surgimento e desenvolvimento, o Estado passou a absorver gradativamente a tarefa de ditar as soluções para os conflitos de interesses não resolvidos pelos próprios envolvidos. Depois da sua efetiva consolidação e a da superação da justiça privada, conforme ensinam Cintra, Grinover e Dinamarco, passou a se impor “sobre os particulares e, prescindindo da voluntária submissão destes, impondo-lhes autoritariamente a sua solução para os conflitos de interesses. À atividade mediante a qual os juízes estatais examinam as pretensões e resolvem os conflitos dá-se o nome de jurisdição” (2010, p. 28-29).

Dessa maneira, passou a ser a regra que o Estado, por meio da jurisdição, agisse em substituição às partes para pacificar as relações sociais, dando resposta ao conflito de interesses com base no ordenamento jurídico. Toda essa interação passou a ser realizada, em regra, pelo Poder Judiciário, por meio do processo judicial, cenário de formalismo exacerbado e que retirou grande parte da autonomia da vontade das partes nas contendas que não eram resolvidas informalmente. “É para a consecução dos objetivos da jurisdição e [...] daquele relacionado com a pacificação com justiça, que o Estado institui

o sistema processual, ditando normas a respeito (direito processual), [...] exercendo através deles o seu poder” (CINTRA et al., 2010, p. 31).

Atualmente, fala-se que, no Brasil, a jurisdição estatal, o Poder Judiciário e o processo judicial enfrentam uma grande crise. O excesso de judicialização de conflitos nas últimas décadas acarretou numa considerável morosidade na tramitação desses procedimentos, além da grande insatisfação dos jurisdicionados em relação ao modo pelo qual sistema de justiça estatal dá solução às controvérsias.

Consoante demonstrado pelos recentes relatórios do Justiça em Números do CNJ, ainda que os Tribunais julguem cada vez mais e mais, ainda estão longe de julgar o suficiente, de acordo com a quantidade de processos existentes. A regra é a demora de mais de meia década para que finde uma disputa judicial, ou seja, se comparado à expectativa de vida do brasileiro – 76 anos, consoante dados do IBGE de 2017²⁰ –, verifica-se que se trata de período proporcionalmente excessivo para que o cidadão aguarde para resolver seu imbróglie e, muitas vezes, retomar sua vida pacificada. A demora no julgamento final das controvérsias, por si só, é um dos principais motivos que afasta o jurisdicionado da Justiça.

Mas as críticas não se limitam à falta de celeridade. É tão ou mais impactante a crise relacionada à qualidade do próprio produto entregue pelo Judiciário, qual seja, a sentença. O método heterocompositivo adjudicativo nem sempre é o indicado para os conflitos de interesses, pois, na maioria dos casos, não é capaz de dar às partes a oportunidade de dialogar, construir conjuntamente a solução e, conseqüentemente, alcançar a real pacificação social. Em consequência, apenas 24% dos jurisdicionados confia poder incumbido da pacificação social e 73% o consideram nada ou pouco competente para solucionar os conflitos de interesses.

Dessa forma, em outras palavras, a Justiça passou a entregar um serviço moroso e que, na maioria das vezes, não é o indicado, o mais oportuno para a resolução dos conflitos cotidianos dos jurisdicionados. Diante desse cenário, nasceu no mundo um movimento que buscava acesso efetivo e de qualidade à justiça.

Foi nesse contexto em que ganharam destaque no cenário jurídico internacional questões ligadas ao acesso à justiça e aos meios adequados

²⁰ Disponível em <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101628.pdf>. Acesso em 25/01/2019.

ou alternativos de resolução de litígios. Cappelletti e Garth efetuaram estudo de destaque sobre os temas, por meio do qual concluíram que

a primeira solução para o acesso – a primeira “onda” desse movimento novo – foi a assistência judiciária; a segunda onda dizia respeito às reformas tendentes a proporcionar representação jurídica para os interesses “difusos”, especialmente nas áreas de proteção ambiental e do consumidor; e o terceiro – e mais recente – é o [...] “enfoque de acesso à justiça” (2002, p. 31).

Para referidos autores, uma das tendências no uso desse enfoque seria a utilização de métodos alternativos para resolução de controvérsias, inclusive para decidir causas judiciais, pois há muitas vantagens para as partes e para o sistema jurídico quando o litígio é resolvido sem necessidade de julgamento. Tais meios oferecem a oportunidade para que questões mais profundas de um litígio sejam examinadas e seja restaurado o relacionamento das partes (2002, p. 83-84), ou seja, a efetiva pacificação social.

Assim, consoante Daniel do Amaral Arbix,

embora o recurso a mecanismo não estatais anteceda em muitos milênios à criação de órgãos judiciários, eles ganharam novo fôlego no início dos anos 1970, quando, em muitos países, as dificuldades enfrentadas pela administração da justiça gestaram movimentos por formas “complementares” ou “alternativas” de resolução de disputas. Tais movimentos tinham como objetivo central promover o acesso efetivo à justiça e dialogavam com a identificação [...] do aumento da complexidade dos conflitos, entre outros fatores (2017, p. 13).

Conforme Eutália Maciel Coutinho, o modelo do litígio, da sentença, não mais agradava, razão pelo qual se desenvolveram alternativas. O modo tradicional de resolução de disputas

prevaleceu no mundo ocidental até a década de 70 quando a pressão sobre o Judiciário, resultante da grande demanda ocasionada pelo aumento populacional e também decorrente das políticas públicas de acesso à justiça, deu início à busca por uma alternativa à abordagem tradicional ofertada no âmbito da justiça estatal. Esse esforço resultou

no desenvolvimento de novas metodologias garantidoras de satisfação quanto à obtenção de resultados mais céleres e condizentes com as necessidades das partes [...].

Assim, as ADRs [...] emergiram diretamente da sociedade, em formatos desenvolvidos nos meios acadêmicos preocupados em preservar as ciências, atribuir tecnicidade e sistematizar os modelos concebidos de negociação, de mediação e de arbitragem de modo a atender de maneira eficaz o clamor da população insatisfeita (2018, p. 188).

Os Estados Unidos da América é um desses países, onde estudos sobre o uso de métodos adequados de administração de conflitos se desenvolveram de forma pioneira, por meio da corrente de *Critical Legal Studies* na Universidade de Harvard a partir de 1970 (LIMA e FERNANDES, 2016, p. 33). Foi resultado, igualmente, de grande crise no sistema judicial e da necessidade de superação do método adjudicativo.

Enfim, em observância a pleitos por modernização e maior efetividade do provimento jurisdicional, nas décadas de 1980 e 1990, esses movimentos iniciaram iniciativas de gestão simplificadas de casos pelos tribunais e pelo uso de meios alternativos no próprio Judiciário. “Essas transformações impulsionaram comparações diretas entre os mecanismos de resoluções de controvérsias de órgãos judiciais e mecanismos de ADR” (ARBIX, 2017, p. 14).

Para Trícia Navarro Xavier Cabral, para o enfrentamento desse panorama, seria necessário

a inserção de mudanças que vão da adoção de maior gestão administrativa e processual, até a utilização de métodos adequados de resolução de controvérsias, como a conciliação, a mediação e arbitragem. Isso porque esses mecanismos são capazes de solucionar conflitos de modo apropriado, reduzindo o número de processos judiciais, combatendo o desvirtuamento da função judicial do Estado, e conferindo uma leitura contemporânea do acesso à justiça (2018, p. 333-335).

Enfim, “constatou-se um colapso nos órgãos civis e penais, pois faltavam maneiras de resolver os conflitos entre os particulares, assim como era incapaz o sistema de assegurar acesso a todos”. Assim,

desenvolveu-se o estudo de métodos alternativos ao Judiciário, inicialmente no campo dos conflitos privados (LIMA e FERNANDES, 2016, p. 33). O movimento iniciou em países tidos como desenvolvidos, como o Estados Unidos da América, mas migrou para os denominados como em desenvolvimento, como é o caso do Brasil, com o intuito de facilitar o acesso a uma justiça efetiva.

2.1.1.3 Métodos adequados no Brasil

No Brasil, a discussão um pouco mais organizada teve início na década de 1990, com a redemocratização do país e a promulgação da Constituição da República Federativa de 1988, com estudos inspirados nos movimentos alienígenas. Várias alterações legislativas consagraram o evidente destaque na utilização de métodos alternativos, dentre as quais se destacam a Lei dos Juizados de Pequenas Causas (Lei n. 7.244/1984, posteriormente substituída pela Lei n. 9.099/95), a Lei n. 8.952/1994 (instituiu a audiência de conciliação no processo civil), a Lei n. 9.958/2000 (criou as comissões de conciliação prévia na Justiça do Trabalho), a Lei n. 9.307/1996 (de arbitragem), dentre outras.

Embora o movimento tenha nascido dentre os pesquisadores do Direito, “o Estado, aos poucos, adotou a promoção dos ADRs como verdadeira política pública” (PANTOJA e ALMEIDA, 2016, p. 64). A mobilização da academia e dos legisladores teve importante mudança na República no ano de 2004, quando foi lançado o primeiro Pacto Republicano, que teve como objetivo principal a viabilização de um Judiciário mais rápido e mais sensível às demandas da cidadania. Em seguida, no ano de 2006, o Supremo Tribunal Federal lançou o projeto “Conciliar é Legal”, de modo a oficializar as ações pelo movimento nacional pela conciliação²¹.

Após, em 2009, o segundo Pacto Republicano teve como lema um sistema de justiça mais acessível, ágil e efetivo, de modo que um dos objetivos principais era o de fortalecer a mediação e a conciliação, para estimular a resolução de conflitos por meios autocompositivos, voltados à maior pacificação social e menor judicialização²². Ainda, as mudanças

²¹ Disponível em <<http://www.stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=67666>>. Acesso em 28/10/2018.

²² Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Outros/IIpacto.htm>. Acesso em 28/10/2018.

alcançaram o Conselho Nacional de Justiça, que passou a definir as diretrizes de implantação desses objetivos por meio da Resolução n. 70/2009. Após, a Resolução n. 125/2010 e o Código de Processo Civil de 2015 foram o ápice dessa evolução.

Por meio da primeira, o CNJ previu a implementação de política judiciária nacional para o tratamento adequado dos conflitos de interesses, pautada no abandono da ideia de resolução de conflitos apenas com a jurisdição estatal, qualidade dos serviços prestados pelo Estado (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, p. 03). Já o novo CPC, como é conhecido, deixou claro que o Estado deve promover, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos (BRASIL, 2015, p. 38).

Tal evolução não se deu apenas na academia e na legislação, pois a necessidade dessas modificações foi acompanhada também pela sociedade civil e pelo setor privado. Segundo Roberta de Bragança Freitas Atti e Alfredo Attié Jr.,

da década de 90 para cá, houve plena difusão, sobretudo no meio jurídico, empresarial e forense brasileiros, dos ADR, com a multiplicação de Câmaras e serviços de arbitragem, mediação, além de outras formas de solução de conflitos, como a conciliação, a justiça restaurativa, a constelação familiar, a par de tantos métodos de fusão de técnicas de origem na psicologia e na sociologia, adaptadas ao trabalho jurídico de negociação e empreendimento de decisões e soluções.

Elevado número de arbitragens e mediações se empreendeu, com o sucesso de um número específico de profissionais que passaram a se dedicar ao tema, tanto no âmbito acadêmico como naquele profissional.

O sucesso no meio jurídico é incontestável (2018, p. 327).

Enfim, tanto em outros países como no Brasil, tais métodos foram alçados ao protagonismo pelo legislador quando se fala em meios de administração de conflitos. Há consenso de que essas ferramentas não são apenas alternativas à decisão adjudicada, como forma de desafogar o Judiciário, mas, mais que isso, adequados, pois podem incentivar as partes a resolver seus próprios desentendimentos de forma mais célere, mais efetiva, por meio de soluções democráticas, construídas por elas mesmas, e alcançar a verdadeira pacificação social.

Portanto, os métodos adequados de administração dos conflitos surgiram de um movimento que buscava ampliar o acesso à justiça e desenvolveram mais rapidamente num cenário de crise de eficiência e de efetividade do Judiciário, quando alternativas ao método adjudicativo tradicional eram urgentemente necessárias. Contudo, mais que simples opções, tais ferramentas retornaram com o intuito de satisfazer efetivamente os jurisdicionados na administração adequada dos litígios e de proporcionar o diálogo e a verdadeira pacificação social.

2.1.2 Métodos e mecanismos

2.1.2.1 Heterocomposição e autocomposição

Em regra, ou o conflito de interesses não é resolvido ou, quando há interesse, tenta-se resolvê-lo por meio de autocomposição ou de heterocomposição. Trata-se de dois métodos diferentes que comportam inúmeros mecanismos, como a autotutela, a negociação, a mediação, a arbitragem e a judicialização, por exemplo.

Na heterocomposição a controvérsia é dirimida por um terceiro imparcial, que tem o poder, concedido pela lei ou por acordo entre as partes, de impor o que por ele foi decidido. Em outras palavras, “verifica-se a intervenção de um agente exterior aos sujeitos originais na dinâmica de solução do conflito, o que acaba por transferir, em maior ou menor grau, para este agente exterior, a direção dessa própria dinâmica” (CAMPOS e SCHMIDT, 2018, p. 284).

Os dois principais exemplos deste último método são os mecanismos da judicialização e da arbitragem, por meio dos quais o juiz de direito e o árbitro, respectivamente, decidem os casos a eles submetidos (ARBIX, 2017, p. 15). Na judicialização, a controvérsia é levada ao meio mais tradicional de resolução de conflitos, qual seja, o jurisdicional.

Na arbitragem, “as partes concordam em submeter seu conflito a uma parte neutra que tenham selecionado para tomar a decisão. É sempre voluntária, ou seja, o ordenamento jurídico do país somente admite que haja arbitragem, se escolhida pelas partes livremente” (MUHR, 2013, p. 13). Trata-se de antiga forma de solução de conflitos fundada na vontade das partes de submeterem a decisão a um determinado sujeito que, de algum modo, exerce forte influência sobre elas (ASSUMPCÃO, 2017, p. 77).

Já na autocomposição, o conflito é equacionado diretamente pelas partes. Segundo Daniel do Amaral Arbix,

a iniciativa pode partir apenas de um lado, que pode buscar garantir seus interesses de forma unilateral (autotutela), resignar-se com a situação de resistência da outra parte a seus pleitos (desistência) ou, a despeito de sua resistência inicial, aceitar a prevalência dos interesses da outra parte (submissão). Duas ou mais partes podem também buscar uma solução consensual para o conflito, por meio de uma transação (negociação). Todas essas situações podem decorrer de ilegalidades ou gera-las, assim como prejudicar terceiros alheios às partes originalmente em conflito (2017, p. 14-15).

Os meios autocompositivos são conduzidos diretamente pelas partes ou por intermédio de terceiro neutro ao conflito. Contudo, cabe às primeiras a tomada de decisão, ou seja, a autoridade é realizada de forma democrática. “Ao lado da arbitragem, surgiram ou ressurgiram outras metodologias, como a conciliação, mediação e negociação, mas que trilharam o caminho da consensualidade, com a concessão de primazia à autonomia de vontade dos conflitantes” (COUTINHO, 2018, p 188).

A grande vantagem é a de que os próprios jurisdicionados que, de alguma forma, criaram o litígio, são os mesmos responsáveis por construir a solução para ele, por meio do diálogo e da cooperação. “Os métodos autocompositivos em ambiente público (mediação pública) ou privado (mediação extrajudicial) empoderam as partes para serem os atores da resolução do conflito” (VERA, 2018, p. 113). A solução leva em conta as inúmeras particularidades dos próprios interessados.

Dentre os possíveis mecanismos de resolução consensual, destacam-se a negociação, a mediação e a conciliação. Aquela difere destas últimas porque se trata de modelo direto, em que as partes dialogam conjuntamente, sem a ajuda de terceiro. Em outras palavras,

a negociação ganhou impulso como modelo autocompositivos direto, porque realizada diretamente entre as partes, por si ou por seus representantes. É cada vez mais comum sua utilização no meio empresarial. No momento presente, os advogados mergulham, com cada vez maior profundidade, no mar dos conhecimentos sobre a metodologia, no afã de oferecer aos seus clientes um diferencial que os agrade em termos de redução do tempo e de atendimento de várias

outras expectativas de justiça, incluindo o resultado (COUTINHO, 2018, p 189).

A mediação e a conciliação são meios indiretos de resolução de conflitos, pois, apesar da responsabilidade direta das partes na resolução do imbróglio, são procedimentos por meio dos quais terceira pessoa – o mediador e o conciliador – é utilizada para a condução do procedimento. O terceiro tem a tarefa de, por meio de ferramentas, incutir a comunicação e a negociação produtivas, para que as partes observem o lado positivo do conflito e procurem uma solução oportuna para o caso. Dessa maneira, “a mediação e a conciliação resgataram um antigo paradigma: o poder de decisão retornado aos participantes dos conflitos, mas para ser utilizado de forma pacífica, mediante a utilização de habilidades comunicativas e negociais” (COUTINHO, 2018, p 189).

Consoante Ildemar Egger, a mediação seria uma espécie de negociação, na qual terceiro imparcial auxilia as partes a reestabelecer o diálogo. Assim,

a mediação pode ser conceituada como uma negociação facilitada por uma terceira pessoa neutra (mediador) escolhida pelas partes, que aproxima e auxilia a restauração do diálogo entre ela se facilita a negociação do conflito com foco nos interesses verdadeiros, identificados, para reconhecimento e satisfação das suas necessidades (das partes) (2008, p. 58).

Segundo Luis Alberto Warat, tal mecanismo consiste em proposta realmente transformadora, pois objetiva que as próprias partes busquem dialogar sobre o conflito, de modo que o terceiro nada propõe, mas auxilia nessa conversa. Assim, “a mediação não se preocupa com o litígio, ou seja, com a verdade formal contida nos autos. Tampouco, tem como única finalidade a obtenção de um acordo” (2001, p.80).

A conciliação, por outro lado, “é um procedimento que objetiva uma relação positiva entre as partes em litígio e a diminuição do impacto do conflito, favorece o estabelecimento de um clima de confiança e a melhora da comunicação, o conciliador pode sugerir ou conduzir o acordo” (EGGER, 2008, p. 57). Para Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos,

a opção pela conciliação acarreta: a participação de um terceiro imparcial, designado conciliador; o estabelecimento e a disponibilidade do procedimento pelas partes; a necessidade da

construção de uma relação de confiança entre o conciliador e os interessados; a intervenção do conciliador no processo de conciliação; a voluntariedade da participação das partes na conciliação; a confidencialidade do procedimento. Na conciliação, tal como ocorre na mediação, não são praticados atos de jurisdição (2018, p. 218).

Na verdade, há muitas semelhanças entre as características da conciliação e da mediação, pois em ambos os casos o terceiro auxilia as partes, direta ou indiretamente, na construção da solução para o conflito. Há, todavia, algumas diferenças claras entre os mecanismos:

primeiro, na conciliação seria permitida a apresentação de sugestões por parte do conciliador, enquanto que, na maioria das mediações, o mediador apenas restabelece o contato entre as partes, não fazendo sugestões; segundo, na maioria dos casos, a conciliação ocorre em uma única reunião, enquanto que a mediação, tem uma tendência em ocorrer em mais de uma sessão; outra diferença é que, a conciliação é recomendada, principalmente, para conflitos pontuais, onde não há um vínculo significativo entre as partes, enquanto que a mediação é mais eficaz para resolver conflitos de caráter continuado, onde há um vínculo significativo no passado e a relação continuará importando no futuro. Pode-se dizer que, como uma quarta diferenciação, que a conciliação visa um acordo, enquanto que a mediação visa a preservação das relações entre as partes (GONÇALVES et al., 2018, p. 219).

Consoante Daniel do Amaral Arbix, o quadro abaixo sintetiza as possibilidades básicas de resolução de controvérsias:

Quadro I: Métodos e mecanismos principais de resolução de controvérsias.

	Autocomposição		Heterocomposição		
Métodos	Medidas unilaterais	Consenso (barganha)		Adjudicação	
Mecanismos	Autotutela, desistência ou submissão	Negociação	Mediação	Arbitragem	Judicialização

Fonte: ARBIX, 2017, p. 15.

Todavia, o importante é que a conciliação e a mediação são métodos autocompositivos indiretos de resolução dos conflitos, que necessitam de terceiro habilitado nesse labor para atuar no procedimento. Ambos os mecanismos “se mostram instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, contribuindo de forma significativa para reduzir a quantidade de demandas, de recursos e de execução de sentenças” (MONTENEGRO, 2014, p. 87), bem como podem ser utilizados tanto no Poder Judiciário como fora dele.

Não se tratam, todavia, dos únicos mecanismos para resolução de conflitos por meio do diálogo. Segundo Guilherme Bertipaglia Leite da Silva e José Roberto Neves Amorim,

desde a década de 1990, houve estímulos na legislação processual à autocomposição, acompanhada na década seguinte de diversos projetos piloto nos mais diversos campos da autocomposição: mediação civil, mediação comunitária, mediação vítima-ofensor (ou mediação penal), conciliação previdenciária, conciliação em desapropriações, entre muitos outros, bem como práticas autocompositivas inominadas como oficinas para dependentes químicos, grupos de apoio e oficinas para prevenção de violência doméstica, oficinas de habilidades emocionais para divorciandos, oficinas de prevenção de sobre endividamento, entre outras (2018, p. 33).

Embora a arbitragem possa ter suas vantagens, não há dúvidas de que a autocomposição tem o condão de incentivar o diálogo e a cooperação, a construção de uma solução para o caso pelas próprias partes. Consoante os citados autores,

no campo autocompositivo, o modo de manejo do conflito por todos os envolvidos na relação de disputa e dos demais participantes é diferente do heterocompositivo, já que na autocomposição o olhar volta-se, principalmente, para aquilo que os envolvidos gostariam de construir no presente e organizar para o futuro, tendo com isso, o poder de planejar e estruturar o que querem, quem contribuirá, por qual motivo querem, quando querem, onde querem e como querem. Há de fato poder de mudança nas mãos dos envolvidos. [...]. Eis aqui um pilar basilar da autocomposição que é a real possibilidade de ajustar como as questões acontecerão, ou planejar como as pessoas querem que aconteçam, arquitetando de comum acordo (DA SILVA e AMORIM, 2018, p. 40).

Conforme Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos, a perspectiva moderna do acesso à justiça observa o uso de métodos adequados de resolução de litígios autocompositivos, por meio do destaque ao protagonismo dos interessados (2018, p. 211). A autocomposição surge, então, como instrumento efetivo de pacificação social.

Para Marcel Vieira de Campos e Marcelo Winch Schmidt, dessa forma, o que ele chama de “administração adequada de conflitos” contemplaria métodos pautados “por um modelo de mediação de disputas por via negociada, restaurativa ou de composição, somando-se aos modelos adjudicatório e retributivo do sistema de justiça hodierno, nas hipóteses em que admitida a resolução extrajudicial do dissídio” (2018, p. 283). O diálogo e a cooperação, então, embora devam prevalecer como regra, coexistem com o método heterocompositivo.

Por conta das citadas características, a autocomposição é incentivada hodiernamente pelo legislador brasileiro, seja pela Resolução n. 125/2010 do CNJ, seja pelo CPC de 2015, por meio do qual restou consolidado que o Estado deve promover sempre que possível a solução consensual dos conflitos, pois “a satisfação efetiva das partes pode dar-se de modo mais intenso se a solução é por elas criada e não imposta pelo juiz” (BRASIL, 2015, p. 31). Assim, “a ‘cultura do consenso’ também deve enfatizar a necessidade de utilização das abordagens consensuais (autocomposição) anteriormente a utilização de meios adversariais e heterocompositivos” (GONÇALVES et al., 2018, p. 212).

Portanto, em contraposição à cultura do litígio, da sentença, emergiram os métodos autocompositivos, por meio dos quais as próprias partes – e não o juiz ou o árbitro –, através do diálogo, da cooperação, da composição e da restauração têm o poder de decisão sobre o seu conflito, sobre o seu próprio futuro. Embora a negociação, a mediação e a conciliação sejam os mecanismos mais comuns, há uma variedade de ferramentas para que as partes busquem o consenso e a pacificação social.

2.1.2.2 Meios judiciais e métodos extrajudiciais

Com a consolidação do Estado de Direito, a decisão adjudicada em processo judicial passou a ser a forma mais comum de resolver os conflitos de interesses trazidos ao poder público. Por outro lado, os chamados métodos adequados, desde o início das civilizações, permaneceram como principais meios de resolução de litígios na esfera privada, de modo informal.

No Brasil, no âmbito jurisdicional, embora a legislação há muito incentive a resolução das questões via métodos autocompositivos nos processos judiciais, a regra, ainda, é o julgamento de mérito das questões via sentença. Dados do CNJ explicitam que, para cada 100 processos judiciais encerrados nos anos de 2016 e de 2017, apenas 12 foram resolvidos por meio de acordo entre as partes em disputa (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018, p. 139). Nos demais, houve a solução imposta, com ou sem análise do mérito da questão.

Consoante Cintra, Grinover e Dinamarco, a conciliação sempre foi amplamente incentivada pela lei. Dela

já falava a Constituição Imperial brasileira, exigindo que fosse tentada antes de todo processo, como requisito para sua realização e julgamento da causa. O procedimento das reclamações trabalhistas inclui duas tentativas de conciliação (CLT, arts. 847 e 850). O Código de Processo Civil [de 1973] atribui ao juiz o dever de “tentar a qualquer tempo conciliar as partes” (art. 125, inc. IV) [...]. A Lei dos Juizados Especiais (lei n. 9.099, de 26.9.95) é particularmente voltada à conciliação como meio de solução de conflitos, dando a ela especial destaque ao instituir uma verdadeira fase conciliatória no procedimento que disciplina: só se passa à instrução e julgamento da causa se, após toda a tentativa, não tiver sido

obtida a conciliação dos litigantes nem a instituição do juízo arbitral (v. arts. 21-26) (2010, p. 33).

A mediação tem sido igualmente incentivada no âmbito público por leis mais recentes, mas com o mesmo fim de propiciar a resolução autocompositiva das contendas. Segundo Ana Luiza Isoldi,

dois mil e quinze foi o ano do marco legal da mediação no Brasil, com a edição do Código de Processo Civil em março, e da Lei de Mediação em junho, trazendo múltiplas possibilidades e esperança. Todo esse movimento legislativo vem para legitimar o preâmbulo da Constituição Federal que, desde 1988, já indicava o meio pacífico como o ideal para a solução dos conflitos. [...].

Foi no âmbito privado que a mediação se iniciou e desenvolveu, por meio de pensadores multidisciplinares, com aportes de diferentes disciplinas sobre a gestão dos conflitos.

Num momento posterior, constatando os benefícios e resultados, o Poder Judiciário incorporou o método, culminando, no Brasil, com a obrigatoriedade advinda com o marco legal, com o objetivo de propiciar a experiência da mediação aos usuários da Justiça que, por diferentes motivos, possam não ter acesso de outra forma (2018, p. 291-294).

A conciliação e a mediação podem ocorrer tanto dentro do rito processual – como prevê a lei – quanto no âmbito privado. Seja qual for o espaço, tais mecanismos têm se desenvolvido exponencialmente hodiernamente. No âmbito privado, várias empresas têm investido em métodos adequados de resolução de conflitos. Consoante Flavia Santinoni Vera,

além de a tendência global de resolução de conflitos por autocomposição existe um movimento em direção à privatização dos ambientes de resolução de conflitos, seja por meio de órgão arbitral ou mediação privada após a realidade da globalização e do enfraquecimento do paradigma jurídico nacionalista único (2018, p. 114).

Na esfera judicial, igualmente, consoante Luciana Yuki Fugishita Sorrentino,

o advento do Novo Código de Processo Civil consolidou o prestígio à autocomposição ao impor como regra a realização de sessão de conciliação na fase inicial do processo (art. 334, *caput*). Observa-se, portanto, que a mediação e a conciliação não são mais a via alternativa, mas sim a primeira ferramenta a ser aplicada na marcha processual (2018, p. 450).

Contudo, prossegue a autora, “embora o Novo CPC tenha dado respaldo legal à mudança cultural pretendida, é preciso engajamento para garantir a sua plena efetividade. Assim, a questão exige a autorresponsabilização de todos os atores do sistema judiciário [...]” (SORRENTINO, 2018, p. 450).

Além dos serviços judiciários, o Estado tem criado e organizado, também mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos, como é o caso dos Procons no caso de temas afetos às relações de consumo. “Observa-se que, seja por ações do Poder Público, seja por iniciativas privadas, novos ambientes estão surgindo para assegurar às pessoas a oportunidade de resolver suas questões, de forma célere e adequada” (ABREU, 2018, p. 433).

Consoante Luciane Moessa de Souza, o Ministério Público e a Defensoria Pública, órgãos do poder estatal, também têm contribuído para a autocomposição fora do Judiciário. Para tais instituições, os acordos também podem ser efetuados por meio de termos de ajuste de conduta ou instrumento similar “no âmbito do processo administrativo punitivo, conforme previsão na legislação ambiental, do sistema de defesa da concorrência, do mercado de capitais, no Estatuto da Criança e do Adolescente, Estatuto do Idoso e na legislação de diversas agências reguladoras” (2018, p. 521-522).

Logo, os meios adequados de resolução de contendas podem ser alcançados informalmente, pelas próprias partes, por meio de serviços oferecidos no âmbito privado, bem como pelo Estado, seja durante o processo ou extrajudicialmente, dentro ou fora do Judiciário. Não há dúvidas de que “o acesso à justiça, nessa dimensão atualizada, é mais ampla e abrange não somente a esfera judicial como também a extrajudicial”, de modo a assegurar o efetivo acesso à justiça aos cidadãos em uma concepção mais ampla (WATANABE, 2018, p. 99).

Consoante a lição de Cintra, Grinover e Dinamarco,

vai ganhando corpo a consciência de que, se o que importa é pacificar, torna-se irrelevante que a pacificação venha por obra do Estado ou por outros meios, desde que eficientes. [...]. O processo civil tem-se mostrado um instrumento caro [...]. Essas e outras dificuldades têm conduzido os processualistas modernos a excogitar novos meios para a solução de conflitos (2010, p. 31-32).

Enfim, seja qual for o mecanismo de resolução de litígios, oferecido pelo Estado ou pelo setor privado, seja dentro do processo judicial ou por outro órgão estatal, seja no interior ou fora do fórum, é inegável que os métodos adequados de administração de conflitos apresentam várias vantagens em comparação ao método heterocompositivo. Todavia, evidentemente, há, também, alguns desafios a superar.

2.1.3 Vantagens e desafios

2.1.3.1 Vantagens no uso de métodos adequados

Os conflitos são inerentes à vida em sociedade e, em seu viés positivo, contribuem de sobremaneira para a superação de um pensamento anterior e para o desenvolvimento de ideias. Quando levados para que o Estado os resolva via atividade adjudicativa, todavia, tendem a ter procedimentos formais, morosos, custosos, ineficazes, limitativos, bem como promovem um cenário de dependência da autoridade e, diante de tantos percalços, podem limitar o acesso à justiça.

Os métodos adequados de administração dos conflitos, por outro lado, podem ter muitas vantagens em relação à judicialização, especialmente os autocompositivos. São, em regra, (1) mais céleres e informais, (2) mais baratos, (3) efetivos para resolução dos litígios e para a pacificação social, (4) oportunos nos conflitos internacionais, bem como (5) têm potencial para empoderar as partes, prevenir litigiosidade e, enfim, (6) proporcionar a efetiva cidadania e acesso à justiça. Ainda, podem ser consideradas (7) peças-chave para a superação da cultura do litígio.

Sabe-se que o processo judicial é um ato jurídico complexo, com procedimento composto de uma infinidade de outros atos sucessivos no tempo, observados o contraditório e a ampla defesa, consoante as

formas previstas na lei processual (DIDIER, 2016, p. 32). Assim, por exemplo, a legislação prevê prazo para defesa, audiências, a possibilidade de produção de prova pericial, oitivas de pessoas que residem em outras cidades, estados e países, inspeções judiciais, possibilidade de suspensão da marcha processual, recursos e mais recursos de decisões e sentenças, dentre outras infinitudes de possibilidades. Para que ocorra esse conjunto formal de atos, obviamente, exige-se um lapso considerável.

O atual cenário brasileiro de extremo excesso de judicialização aumenta sensivelmente o tempo necessário para que os quase 100 milhões de processos judiciais cheguem ao fim. Em média, como já mencionado, um caso demora mais de meia década para findar em definitivo, o que tem justificado os dados ICJBrasil, de que quase 9 a cada 10 pessoas consideraram a jurisdição morosa.

Por outro lado, os chamados métodos adequados têm, em regra, procedimento bem mais simples e rápido. Nas palavras de Cintra, Grinover e Dinamarco,

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. [...] são obviamente mais acessíveis a todos e mais céleres, cumprindo melhor a função pacificadora (2010, p. 32-33).

Embora os métodos adequados de administração dos conflitos também tenham certa formalidade, “a formalização dos mecanismos judiciais é muito superior à dos mecanismos de ADR” (ARBIX, 2017, p. 19). Seja em processo judicial ou em extrajudicial, a conciliação, a mediação e a negociação, por exemplo, independem de uma série de atos processuais complexos, produção de provas e recursos. Portanto, há um procedimento muito menos formal e bem mais célere.

Ainda, é unanimidade que “demandar em juízo é caro” (NALINI, 2014, p. 27). Não à toa, mais de 8 a cada dez 10 criticaram os custos de acesso na citada pesquisa do ICJBrasil. Consoante informações do Justiça em Números do CNJ, os Tribunais brasileiros gastaram mais de 80 bilhões de reais para julgar 31 dos 109 milhões de processos novos e já existentes no início do ano de 2017 (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018, p. 197-198).

Conforme Cintra, Grinover e Dinamarco,

ao lado da duração do processo (que compromete tanto o penal como o civil ou trabalhista), o seu custo constitui outro óbice à plenitude do cumprimento da função pacificadora através dele. O processo civil tem-se mostrado um instrumento caro, seja pela necessidade de antecipar custas ao Estado (os preparos), seja pelos honorários advocatícios, seja pelo custo às vezes bastante elevado das perícias. Tudo isso, como é perceptível à primeira vista, concorre para estreitar o canal de acesso à justiça através do processo (2010, p. 32).

Nas palavras de Ricardo Lagreca Siqueira e Humberto Chiesi Filho, há que se levar em consideração, também, os altos custos indiretos que a judicialização traz. Empresas de outros países, por exemplo, alegaram encontrar “dificuldades em atuar no Brasil, chegando a encerrar suas atividades sob a justificativa que o excesso de litigiosidade nas relações de consumo inviabilizou a continuidade no país” (2018, p. 461). Assim,

a extrema litigiosidade nas relações de consumo representa um enorme entrave para se investir no Brasil. Segundo dados do Relatório UNCTAD4 de 2016, o Investimento Estrangeiro Direto (IED) caiu 23% no Brasil, na comparação entre 2015 e 2016. Mesmo cientes de outros fatores que contribuem para esse decréscimo, o custo do litígio não pode ser desconsiderado por qualquer empresa brasileira ou estrangeira que decida colocar bens ou serviços no mercado de consumo do país (2018, p. 461).

O uso de métodos adequados, especialmente os que proporcionam a autocomposição, também exige investimentos, contudo, pelo formalismo menor, celeridade, diminuição do número ou desnecessidade de agentes estatais, dentre outros fatores, é um meio de resolução de conflitos obviamente mais barato. Ademais, há diminuição de custos não monetários, intangíveis, decorrentes, por exemplo, de lucros cessantes, tempo empregado, estresse, emoções negativas e etc. – inerentes à morosidade na resolução de problemas –, os quais também poderiam ser convertidos em valores. Segundo Alexandre Moraes da Rosa, “as formas alternativas de resolução de conflitos ganham corpo,

justamente por diminuírem os custos de transação, mantendo-a, de regra, na esfera privada dos concernidos” (2009, p. 82-83).

Enfim, as partes, em regra, gastam muito menos com um procedimento informalizado, mais rápido e sem a necessidade de atos complexos. O dinheiro não ficaria “investido” por anos num processo judicial, aguardando seu desfecho, atravancando os agentes econômicos privados. Ainda, “o Estado terá menos custos com infraestrutura para atendimento das crescentes demandas, podendo focar a atuação judiciária em demandas mais complexas” (SIQUEIRA e CHIESI FILHO, 2018, p. 466).

Além do mais, o modelo adjudicativo de resposta não é tido como efetivo para resolução dos litígios, especialmente porque, muitas vezes, não pacifica as relações sociais. A solução imposta por terceiro sem levar em conta os interesses dos envolvidos – e, sim, o ordenamento jurídico – desagrada, não pacifica e causa insatisfação aos jurisdicionados, consoante os citados dados da pesquisa ICJBrasil.

Para Luciana Yuki Fugishita Sorrentino, a sentença que analisa o mérito não é capaz de dar resposta eficaz aos problemas sociais. “Assim, embora se extingam os processos, na maioria das vezes, permanecem intocados os conflitos que lhe deram causa. Arquivam-se os autos, contabilizam-se os números e mantém-se viva a necessidade de solução efetiva” (2018, p. 452-453).

Por outro lado, nos métodos autocompositivos de administração dos conflitos, “as próprias partes interessadas, com ou sem a colaboração de um terceiro, buscam resolver o conflito diretamente por meio de um resultado construído” por si (GONÇALVES et al., 2018, p. 212). Nas palavras de Kaline Ferreira Davi e de Eliane Vieira da Motta Mollica,

o traço consensual é comum a todos os modos de configuração dos litígios extrajudiciais. É a diferença de dimensão dessa característica consensual que vai impor as particularidades deles. A melhor forma de resolver os litígios é certamente uma maneira harmonizada de colocar fim a uma disputa sem a imposição de uma decisão por um terceiro, e, graças aos esforços das próprias partes em conflito. Em teoria, nenhuma hierarquia entre as partes deveria existir, nem nenhuma imposição de poder ou de vontade quando a forma de resolução é consensual (2018, p. 488-489).

Consoante Valeria Ferioli Lagrasta “a pacificação social apenas é atingida quando se utilizam os métodos consensuais de solução de conflitos, como a conciliação e a mediação, pois estes atingem a controvérsia social e, portanto, são capazes de solucionar o conflito de forma definitiva” (2018, p. 57). O resultado, segundo Jacqueline Lima Montenegro, é a real pacificação e a prevenção de futuros litígios:

a mediação e a conciliação, longe do caráter alternativo que se lhes apregoa, se mostram instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, contribuindo de forma significativa para reduzir a quantidade de demandas, de recursos e de execução de sentenças, destacando-se que, implementadas na sua forma pré-processual, funcionam como poderosos instrumentos contra a excessiva judicialização dos conflitos de interesses (2014, p. 86).

Consoante Valeria Ferioli Lagrasta, é possível a conclusão de que “a pacificação social apenas é atingida quando se utilizam os métodos consensuais de solução de conflitos, como a conciliação e a mediação, pois estes atingem a controvérsia social e, portanto, são capazes de solucionar o conflito de forma definitiva”. Assim, tendo em vista tal percepção e a morosidade da Justiça, “busca-se, hoje, o resgate dos métodos consensuais de solução de conflitos, que diferentemente do que parece, não são novos, e já foram utilizados em grande escala, em diferentes fases ligadas à própria forma de organização da sociedade” (2018, p. 56-57).

Para Daniel do Amaral Arbix, a utilização de mecanismos como mediação e conciliação impõe uma abordagem voltada aos interesses e poder das partes, enquanto a judicialização foca nos direitos, o que pode dificultar o equacionamento de inúmeros conflitos. Ainda, ao contrário da jurisdição, os ADR dependem sempre da vontade das partes em conflito e possuem natureza privada – mais propícia para negociações (2017, p. 19-22). Portanto, outra grande vantagem dessas ferramentas está relacionada à efetividade e satisfação dos cidadãos.

Outra conveniência das chamadas *alternative dispute resolution* está ligada à crescente internacionalização da economia e das relações sociais. Assim como surgem diversos conflitos dentro do território nacional, nascem diariamente inúmeras controvérsias nas relações entre empresas e pessoas de diferentes países, inclusive entre os Estados

soberanos, cuja resolução, todavia, pode esbarrar nas jurisdições dos países, nos desacordos transnacionais.

Dessa maneira, métodos adequados de administração de conflitos “podem ser especialmente efetivos para dirimir questões transnacionais”, ou seja, têm o potencial de contribuir para a manutenção da paz e da segurança internacionais (ARBIX, 2017, p. 25). Eis um importante trunfo, cujo campo de atuação tem um grande potencial de desenvolvimento, especialmente por conta da coexistência de uma multiplicidade de jurisdições e ordenamentos diferentes dos países.

Ainda, é possível elencar como vantagens do predomínio do uso dos meios adequados de resolução de disputas o empoderamento dos cidadãos – a percepção de que eles mesmos são instrumento de mudança e de resolução dos próprios problemas – e, conseqüentemente, a prevenção da litigiosidade. Consoante Flavia Santinoni Vera, “os métodos autocompositivos em ambiente público (mediação pública) ou privado (mediação extrajudicial) empoderam as partes para serem os atores da resolução do conflito” (2018, p. 114).

Assim, como protagonista das suas decisões e dos seus conflitos, as partes passam a se dar conta da sua responsabilidade e da importância do diálogo da cooperação para resolução de litígios. Nas palavras de Eutália Maciel Coutinho, a mediação é um mecanismo muito oportuno para que as partes tomem consciência de sua capacidade para resolver os litígios.

Uma das principais funções do mediador é a de capacitar as pessoas a resolverem não apenas o conflito em andamento, mas também prevenir futuros conflitos nas mais diversas áreas de convivência como nas interações afetivas, familiares, sociais, profissionais, comunitários e assim por diante.

As pessoas devem sair da mediação com a consciência de que têm capacidade autocompositiva para muitas situações conflituosas.

Compete ao mediador o empoderamento das pessoas, o que deve ser procedido durante todo o percurso do processo de mediação e ainda deve merecer especial destaque no estágio denominado encerramento da mediação, quando é realizada a avaliação sobre o que a mediação específica pode

realizar em proveito da autonomia de cada uma das partes (2018, p. 203-204).

Dessa maneira, por exemplo, o terceiro imparcial “hábil e conhecedor do processo de mediação tanto exerce pessoalmente o poder quanto o transfere às partes para, desse modo, empoderá-las com conhecimentos que as habilitem a prevenir e solucionar conflitos e a realizar diversos tipos de negociações” (COUTINHO, 2018, p. 191). Assim, as partes são capacitadas não apenas para se vir como protagonistas na resolução do conflito em andamento, mas, também, para resolver sozinho futuras controvérsias.

Para Trícia Navarro Xavier Cabral, “a prevenção dos litígios e a desjudicialização das demandas também são medidas importantes para o alcance de uma maior qualidade e satisfação das partes, [...] eliminando, inclusive, a dependência social em relação aos órgãos judiciários que muitas vezes aflige os cidadãos” (2018, p. 332-333). Enfim, o empoderamento não só responsabiliza e proporciona a oportunidade de se alcançar uma solução autocompositiva, como, também, tem o potencial de prevenir a litigiosidade.

Como consequência dessas características, os meios adequados de resolução de disputas passam, também, a possibilitar a prática da cidadania pelos jurisdicionados, pois propiciam a estes o diálogo e a tomada de decisão sobre os seus próprios problemas. Nas palavras de Igor Lima Goettenauer de Oliveira,

uma vez desconstruída a noção de acesso à Justiça como sendo o exclusivo acesso aos Tribunais de Justiça e partindo-se do princípio democrático – que abre a possibilidade de a cidadania participar ativamente da tomada de decisão política, devendo o poder público cuidar para que essa prerrogativa cidadã se concretize [...] (2014, p. 74-76).

Conforme Roberta de Bragança Freitas Atti e Alfredo Attié Jr., diante da necessidade de proporcionar à sociedade modos mais eficazes de solução de conflitos e controvérsias, os métodos adequados surgiram como o intuito de construir uma cidadania efetiva, com responsabilidade e participação (2018, p. 316). O cidadão tem responsabilidade na resolução dos conflitos da sociedade – especialmente os seus –, razão pela qual tem o dever e o direito de cooperar para tanto.

Como consequência dessas características, não há dúvidas de que tais mecanismos proporcionam um acesso à justiça de qualidade,

adequado para a grande maioria dos litígios no Brasil. Ademais, são, certamente, instrumentos essenciais na para a superação da cultura do litígio, pois proporcionam uma consciência acerca das vantagens da autocomposição, em detrimento do litígio e da sentença.

Enfim, o uso desses métodos tem o potencial de trazer várias e importantes vantagens, como as acima citadas. “Refletem o anseio por um novo paradigma na forma de prevenir ou tratar a conflituosidade, de sorte a incentivar a busca por expandir seu raio de ação” (SILVEIRA, 2018, p. 367), oportunizando soluções eficientes, baratas, efetivas, que podem auxiliar nos conflitos internacionais, empoderam, previnem a litigiosidade na medida em que ensinam as partes a resolver seus conflitos e proporcionam cidadania. Apesar disso, há alguns desafios para sua consolidação.

2.1.3.2 Desafios a superar

Ao mesmo tempo em que os métodos adequados de administração dos conflitos possuem muitas vantagens em relação ao método adjudicativo, também possuem grandes desafios para se consolidar como opção prioritária dos jurisdicionados. Embora tenham se destacado significativamente nas últimas décadas, o fato é o de que, no Brasil, a regra é buscar o Judiciário e a exceção é a procura por um método alternativo. Se tais mecanismos possuem inúmeras vantagens frente ao método adjudicativo, por que, então, são procurados excepcionalmente para resolução de um conflito?

A cultura do litígio e da sentença certamente influencia em demasia operadores do direito e jurisdicionados. Portanto, podem ser citados como grandes desafios para a consolidação desses mecanismos a (1) forma como se ensina o Direito e se propaga o *status quo* da judicialização, bem como a (2) o desenvolvimento de ferramentas pelo poder estatal e a desinformação em relação às vantagens e a existência de métodos adequados.

Assim, uma grande barreira é a consequência de como, em regra, se dá o ensino do Direito nas faculdades brasileiras, com foco quase que exclusivo no processo judicial, no litígio, nas provas e recursos, incidentes e defesas, o que acaba fortalecendo essa cultura beligerante. Para Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos,

o currículo atual dos cursos de direito contribui para a reprodução da cultura da sentença. Em torno de 20 a 25% do conteúdo de formação dos

futuros operadores do direito destaca o ensino do processo e, conseqüentemente, a utilização da forma judicial como o pilar central do sistema de justiça brasileiro (2018, p. 233).

Assim, nas palavras de Trícia Navarro Xavier Cabral, “o ensino jurídico precisa se reciclar, com urgência. A combatividade até então pregada deve ceder espaço à consensualidade e às novas formas de justiça” (2018, p. 333). “Fica evidente que a obrigatoriedade de conteúdos relativos a outros meios de administração de conflitos é relevante para que a formação dos futuros operadores do direito não seja no sentido de reproduzir a cultura da sentença” (GONÇALVES et al., 2018, p. 234).

Como consequência, a mentalidade da cultura da sentença continua a se propagar e é fortalecida na sociedade pelos operadores do direito. Advogados veem no embate e no processo judicial seu “ganha pão”, pois não aprenderam a resolver os conflitos de outra maneira; juízes e tribunais apostam na prolação de cada vez mais sentenças como forma de mudar a insatisfação da sociedade em relação à justiça; jurisdicionados desconhecem outras formas para a resolução de litígios e são orientados a judicializar as questões.

Consoante Marcelo Vieira de Campos e Marcelo Winch Schmidt, a necessidade de buscar efetivar a mudança do atual modelo de justiça passa pela “compreensão do papel de Advogadas e Advogados. A qualificação profissional e a valorização da advocacia nesse processo são essenciais para o novo paradigma de justiça consensual” (2018, p. 283). Assim,

conhecendo a realidade do caso cabe ao profissional buscar o mecanismo de solução que melhor atenda às necessidades do seu cliente, e para que possa considerar o uso dos meios autocompositivos, além de conhecê-los, é imprescindível que esteja confortável com o modo de funcionamento, a dinâmica e as características do método para desenvolver sua atividade nesse modelo com conforto e segurança (DA SILVA e AMORIM, 2018, p. 49).

Igualmente, os tribunais devem criar políticas institucionais pautadas no reconhecimento do diálogo e da cooperação, ao invés de privilegiar o julgamento de sentenças de mérito. Magistrados que homologam muitos acordos – e não os que prolatam muitas sentenças –

devem ser promovidos, recompensados. Para Ada Pellegrini Grinover e Valeria Ferioli Lagastra Luchiar, muito mais que isso, “é necessário que haja investimento dos tribunais em estrutura e pessoal, na adequada capacitação de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores [...]” (2014, p. 100).

Os jurisdicionados, por suas vezes, ficam refém dos operadores do direito, pois ou não sabem da existência ou não confiam no uso de outros meios adequados de resolução de controvérsias. Não conhecem uma alternativa ao Judiciário, não têm ciência acerca dos mecanismos que têm à sua disposição e não sabem das vantagens dos métodos adequados e autocompositivos.

Por isso, a Resolução n. 125 do CNJ prevê, por exemplo, que o “programa com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação” (art. 4º) da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário será implementa “com a participação de rede constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas parceiras, inclusive universidades e instituições de ensino” (art. 5º) (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, p. 02-03). Portanto, o órgão de planejamento da política judiciário não tem dúvidas de que a mudança passa necessariamente pelas faculdades de Direito.

Assim, além da necessária alteração de como se dá o ensino do Direito no Brasil, é importante que haja políticas públicas que desenvolvam e mantenham mecanismos de resolução de litígios de forma autocompositiva, bem como informem acerca da existência e das vantagens de tais métodos. Em outras palavras, o Estado deve oferecer tais opções adequadas – e não apenas o método adjudicativo – e informar os jurisdicionados acerca dos benefícios de sua utilização.

Para Trícia Navarro Xavier Cabral, “de qualquer modo, a desjudicialização dos conflitos está sendo cada vez mais estimulada, por meio da disponibilização de alternativas concretas ao cidadão que, até então só conhecia o modelo de resolução de controvérsias apresentado pelo Poder Judiciário” (2018, p. 340-341). O Estado tem oferecido aos jurisdicionados vários métodos adequados à solução de suas controvérsias, “e não apenas do tradicional método adjudicatório” (WATANABE, 2018, p. 100).

Nas palavras de Kazuo Watanabe, com a atualização do conceito de acesso à justiça, o Estado deve elencar técnicas e estratégias na solução dos conflitos de interesses, bem como criar, oferecer e informar sobre tais serviços:

vem se entendendo que o papel do Judiciário não se deve limitar à solução dos conflitos de interesses, em atitude passiva e pelo clássico método da adjudicação por meio de sentença, cabendo-lhe utilizar de todos os métodos adequados de solução das controvérsias, em especial os métodos de solução consensual, e de forma ativa, com organização e oferta de serviços de qualidade para esse fim [...]. Isto, não somente na solução dos conflitos judicializados como também na solução das controvérsias na fase pré-processual, evitando-se por essa forma a judicialização excessiva e muitas vezes desnecessária dos conflitos de interesses [...]. Cabe-lhe também oferecer os serviços de orientação e informação dos jurisdicionados para a solução de problemas jurídicos que estejam impedindo ou dificultando o pleno exercício da cidadania (2018, p. 100).

Alexandre Lopes Abreu registra que, seja por iniciativas privadas ou do Poder Público, novos ambientes têm surgido para assegurar às pessoas a oportunidade de resolver suas questões, de forma célere e adequada. Todavia,

para que esses mecanismos ganhem a receptividade da sociedade é necessário que haja satisfação com seu uso, o que só vem a ocorrer se as pessoas tiverem consciência do funcionamento, de como participar e as expectativas que podem ser alcançadas, utilizando esses recursos no exercício de sua autonomia de vontade (2018, p. 433).

Enfim, a mudança de como se dá o ensino do Direito no Brasil e a criação e informação pelo Estado desse tipo de ferramenta, embora sejam uns dos principais, não são os únicos desafios existentes para consolidação da resolução de conflitos via métodos adequados. Não se busca esgotar aqui todos os percalços que possam ser encontrados, mas elencar os principais.

Embora as leis brasileiras tenham dado enfoque para a autocomposição, a mudança cultural depende de muito mais esforços do que a mudança legislativa (SORRENTINO, 2018, p. 450). Somente um movimento informativo muito bem organizado pode qualificar os

operadores do direito e os jurisdicionados a entender os malefícios da cultura do litígio e a procura pelos métodos alternativos ao Judiciário, mais adequados. Nesse desafio, não há dúvidas de que a tecnologia da informação pode se tornar importante aliada.

2.2 ONLINE DISPUTE RESOLUTION

2.2.1 Introdução

Cabe ao Estado Democrático de Direito, por meio da jurisdição, promover a pacificação social. Contudo, o Judiciário brasileiro se viu em meio a uma crise de eficiência e efetividade após emergir como protagonista dentre os poderes da república, pois o produto entregue não é efetivo e não satisfaz os jurisdicionados. A busca pelo acesso de qualidade à justiça e pela superação da cultura do litígio, bem como o atual avanço exponencial da tecnologia, deixaram claro o recado: é necessário o uso de métodos adequados de solução dos litígios.

Consoante Luciana Yuki Fugishita Sorrentino, “efetivamente, não basta garantir o acesso formal ao Poder Judiciário. É necessário proporcionar ao jurisdicionado soluções justas aos seus conflitos que acompanhem a velocidade da tecnologia e da informação” (2018, p. 447). Portanto, o atual desenvolvimento tecnológico pode auxiliar na maximização das vantagens desses mecanismos, além de adicionar várias outras facilidades.

Para Fernando Amorim,

os modelos tradicionais de resolução de litígios não fornecem as soluções mais eficazes para os problemas criados pela sociedade da informação. Com efeito, a utilização das novas tecnologias de informação e transmissão de dados mudou não apenas a economia mundial como transformou significativamente a maneira como os indivíduos estabelecem relações jurídicas. Longe de ser apenas mais uma ferramenta de comunicação, a Internet tornou-se o próprio espaço no qual se constituem inúmeras relações jurídicas, o que exige dos sistemas jurídicos nacionais uma nova abordagem sobre o velho problema da resolução de litígios (AMORIM, 2017, p. 515).

A chamada Revolução Industrial foi uma das transformações que alterou substancialmente a vida das pessoas a partir do final do século

XIX, pois elevou a capacidade produtiva do ser humano ao infinito. Assim, se antes a produção era “manual, artesanal, mecânica, circunscrita ao núcleo familiar ou a um pequeno número de pessoas, a partir dessa revolução a produção passou a ser em massa, em grande quantidade, até para fazer frente ao aumento da demanda decorrente da explosão demográfica” (CAVALIERI FILHO, 2008, p. 02).

A evolução dos meios de produção, o desenvolvimento tecnológico e a ocupação das cidades pelas pessoas ao longo do século seguinte provocaram profunda mudança no modo de vida das pessoas. A partir de então, a tecnologia tem se desenvolvido de modo exponencial, especialmente nas últimas décadas e em relação aos meios de comunicação. Para Mariana Jorge, Mayara Brasil e Vitor Ferreira, “a sociedade atual, através de sistemas de comunicação modernos, consegue interligar-se e propagar ideias e pensamentos de uma forma massiva” (2013, p. 813).

Hoje, as rotinas de trabalho são facilmente realizáveis por meio de microcomputadores, os *smartphones* e *tablets* caíram nas graças das pessoas e muitos têm acesso contínuo à internet e perfis em diversas redes sociais. Grande parte dos processos judiciais já tramita sob o meio eletrônico no Brasil e a inteligência artificial já é uma solução para diversos problemas no mundo. Para Rizzatto Nunes,

a partir da Segunda Guerra Mundial o projeto de produção capitalista passou a crescer numa enorme velocidade, e, com o advento da tecnologia de ponta, dos sistemas de automação, da robótica, da telefonia por satélite, das transações eletrônicas, da computação, da microcomputação etc., a velocidade tomou um grau jamais imaginado até meados do século XX (2015, p. 160).

Segundo Diana Muhr, a internet é o fator que mais influenciou para essa mudança de paradigma, pois, além dos aspectos técnicos, de tráfego de dados e de processamento de informações, as pessoas alteraram o modo como se relacionam, como consomem, como se entretêm, enfim, como vivem. “Essa rede mundial trouxe a evolução da comunicação bilateral para a multilateral, onde se criaram comunidades

que dividem os mesmos interesses, sejam eles culturais, sociais ou comerciais” (2013, p. 03)²³.

A popularização da rede e abertura para transações comerciais criou uma gama de novos modelos de interações, de modo a alterar a maneira como as relações de consumo ocorrem. Os problemas advindos dessas relações acabam muitas vezes sendo dirimidos no mesmo meio, na mesma velocidade, especialmente nos que figuram consumidor, fornecedor e transportador de países diferentes, em que haveria grande dificuldade para a instalação da jurisdição de um dos estados. O comércio eletrônico global tem movimentado trilhões de dólares anualmente. “Embora a maior parte das transações ocorra diretamente entre vendedores e consumidores, plataformas *online* (*marketplaces*) vêm possibilitando milhões de transações entre consumidores” (ARBIX, 2017, p. 123).

Para Ethan Katsh, esta é uma era em que a mudança não está ocorrendo apenas rapidamente, mas em um ritmo completamente acelerado. Evoluções trazem níveis cada vez mais altos de atividade *online* e, conseqüentemente, apressam a necessidade de mecanismos para resolver disputas de maneira mais célere (2007, p. 107). Dessa forma,

num contexto de transformações da sociabilidade geradas por inovações tecnológicas e pelo intenso uso de comunicação em tempo real, percebeu-se a necessidade de reavaliação das formas atuais de solução de conflitos e de sua atualização para se adequarem à realidade contemporânea (LIMA e FEITOSA, 2016, p. 54).

Segundo Daniel do Amaral Arbix, “as tecnologias de informação e comunicação desencadeiam novas relações sociais e, com elas, conflitos inéditos. Possibilitam, também, ambientes e procedimentos para a resolução destas divergências” (2017, p. 27). Portanto, além do

²³ Consoante dados do relatório "2018 Global Digital", da *We Are Social e da Hootsuite*, o Brasil está entre os três países do mundo no qual a população passa, em média, mais de 9 horas do dia navegando na Internet. Ainda, é um dos dois únicos países onde o tempo diário gasto nas redes sociais supera 3,5 horas. Portanto, bem acima da média mundial nesses dois quesitos. Disponível em <<https://porta23.blogosfera.uol.com.br/2018/02/05/brasileiro-passa-mais-de-3-horas-e-meia-por-dia-em-redes-sociais>>. Acesso em 04/11/2018.

surgimento das novas relações e novos conflitos, há também, novas formas para a resolução destes.

Os meios alternativos de solução das contendas não poderiam ficar alheios a essa realidade. Assim, ante a necessidade de diminuir custos e vencer a corrida por consumidores, muitas empresas passaram a desenvolver mecanismos de resolução de controvérsias de forma negociada na internet, *online*, em tempo real, sem ou com baixos custos e sem a necessidade de o consumidor sair de casa.

Consoante Gabriela Lima e Gustavo Feitosa, o uso “destas novas formas de comunicação criou um cenário propício para o surgimento do modelo de *Online Dispute Resolution* (ODR) (ou, em português, Métodos de Solução de Conflitos em Rede) em países como EUA e Canadá e a importação do conceito para o Brasil” (2016, p. 54). Assim, com o surgimento da internet e de atividades comerciais, surgiu a necessidade da criação de mecanismos de resolução de controvérsia também nesse meio.

Desse contexto, surge a *Online Dispute Resolution* (ODR) que pode abranger várias técnicas específicas de ADR, enquanto utiliza-se de uma rede como local virtual para a solução de uma disputa. É, verdadeiramente, o casamento da tecnologia da informação com os meios alternativos de resolução de controvérsias (BECKER e LAMEIRÃO, 2017, p. 01).

Enfim, não há dúvidas de que o desenvolvimento tecnológico exponencial alterou substancialmente o modo de vida das pessoas nesse século XXI. A atividade *online* está presente cada vez mais na vida das pessoas, não só na vida privada e no trabalho, mas também no auxílio na resolução de problemas. Dessa maneira, ferramentas tecnológicas têm sido utilizadas para otimizar os métodos adequados e autocompositivos de resolução de conflitos.

2.2.2 Conceito, vantagens e desafios

Foi nesse cenário em que ganharam importância os chamados *Online Dispute Resolution* (ODR), que podem ser definidos, grosso modo, como a transposição dos métodos adequados de solução de conflitos para plataformas na internet. O ODR se constitui, portanto, numa ferramenta de resolução de conflitos com a ajuda da tecnologia, rápida e desburocratizada, pela rede mundial de computadores, em

tempo real, com a vantagem de que podem ser utilizadas abordagens algorítmicas e inteligência artificial no auxílio para tomada de decisão das partes.

Consoante Daniel Becker e Pedro Lameirão, uns dos percussores do estudo das ODR são os professores norte-americanos Ethan Katsh e Janet Rifkin, os quais, em 1997, fundaram o *National Center for Technology and Dispute Resolution*, vinculado à Universidade de Massachussets, com o objetivo de fomentar tecnologia da informação e gerenciamento de conflitos. “Após isso, diversas instituições renomadas passaram a explorar a ODR, tais como o Departamento de Comércio dos Estados Unidos da América, a Organização Mundial de Propriedade Intelectual (WIPO), e a Conferência de Haia sobre Direito Internacional Privado” (2017, p. 02).

No Brasil, um dos pioneiros é Daniel do Amaral Arbix, que pesquisou e sistematizou o estudo do tema em tese apresentada em 2015, convertida no livro *Resolução Online de Controvérsias*, de 2017. No mais, embora haja muito poucos livros de autores brasileiros, há uma variedade de artigos sobre o tema.

Consoante Carlos Mourão e Isabela Rosas, as plataformas de ODR são fruto do desenvolvimento tecnológico na área do Direito, que busca reconfigurar a resolução de conflitos tradicional para uma forma mais célere, eficaz e econômica. A consequência principal da adoção de plataformas de Resolução Online de Conflitos é a desjudicialização e, prezando pela autocomposição, a ODR possui uma grande eficácia na resolução dos conflitos, concretizando a tutela do direito pretendido (2018, p. 126).

Consiste, nas palavras de Gabriela Lima e Gustavo Feitosa, no uso da tecnologia da informação e da comunicação no processo de solução de conflitos.

Dentre os procedimentos que podem adotar o modelo da ODR, estão a arbitragem, a mediação, a conciliação ou a negociação, que o fazem por intermédio de ferramentas automatizadas (total ou parcialmente). Essa solução representa uma forma de virtualização plena, em que um procedimento nasce e morre no ambiente virtual, sem necessidade de passar por etapas presenciais ou no espaço forense (2016, p. 54-55).

Para Daniel do Amaral Arbix, estejam as controvérsias e mecanismos inseridos na internet ou não, a incorporação de tecnologia da informação e comunicação em métodos adequados de resolução de conflitos é o que caracteriza uma ferramenta como ODR. Dessa forma, embora possam existir outros autores que ampliem o conceito, para os quais *online dispute resolution*²⁴ são métodos alternativos traspostos para a rede mundial de computadores, haveria a necessidade de a tecnologia servir como vetor para resolver as disputas:

assim, ODR é a resolução de controvérsias em que 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 de dirimir conflitos.

Surgidos como resposta a conflitos nascidos na Internet, os mecanismos de ODR são, em muitos casos, a única opção possível para que as partes solucionem suas contendas, seja em termos de disponibilidade, seja em termos de efetividade (2017, p. 58-59).

Segundo Gabriela Lima e Gustavo Feitosa, o *online dispute resolution* seria uma tecnologia denominada de “quarta parte”, pois passaria a interagir com as partes envolvidas no conflito e o terceiro imparcial.

²⁴ Autores como ABA (American Bar Association. **Addressing Disputes in Electronic Commerce: Final Report and Recommendations of The American Bar Association’s Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution**. 2002. Disponível em <ssrn.com/abstract=1934770>. Acesso em 04/06/14), RULE (**Quantifying the Economic Benefits of Effective Redress: Large E-Commerce Data Sets and the Cost Benefit Case of Investing in Dispute Resolution**. University of Arkansas Law Review. V. 34, 2012, p. 01-12) e LARSON (**Brother Can You Spare a Dime? Technology Can Reduce Dispute Resolution Costs When Times Are Tough and Improve Outcomes**. Nevada Law Journal. V. 11, 2011, p. 523-559) sublinham a importância de automatização e modulação técnica de comunicações entre as partes em conflito sem burlar a definição de ODR para excluir mecanismos desprovidos dessas características, como uma mediação por videoconferências (ARBIX, 2017, p. 57-58).

As ferramentas tecnológicas melhorariam o processo de solução do conflito e agiriam de forma mais decisiva do que simplesmente transferindo a informação por meio da Internet. Comportar-se-iam como uma verdadeira aliada da terceira parte (árbitro, mediador ou conciliador). A tecnologia escolhida garantiria grande leque de utilidades aptas a facilitar e aprimorar o processo da ODR, como, por exemplo, apresentando e organizando informações, de maneira graficamente amigável ao usuário (2016, p. 63).

Tais ferramentas, nas palavras de Aline Anhezini de Souza e Rafael Machado Viviani Nicolau, têm como um dos principais nortes a ampliação do acesso à justiça,

por meio de uma solução do conflitos mais rápida, simples, não-adversarial e com menor custo. ODR significa usar a tecnologia em conjunto com técnicas de mediação, negociação, arbitragem e, ainda, com profissionais capacitados para facilitação do diálogo e solução de conflitos, com intuito de se evitar demanda judicial. [...].

Destaca-se ainda que a ODR está contida nas ADR que nada mais são do que uma variedade de técnicas para resolver os litígios, como já demonstrado anteriormente, é uma nova opção para os métodos existentes, aqui sim uma quebra de paradigma.

Dentro os objetivos das ODR (online dispute resolution) estão: a) Prevenção litígios, b) Ampliação à acesso justiça, c) Democratização mediação, d) Colaboração na transição da cultura do litígio para o diálogo, e) Contribuir com a consolidação do mercado de atuação de mediadores no Brasil, f) Redução das demandas de massa (2018, p. 500).

Consoante Alexandre Lopes de Abreu, tais plataformas tiveram origem na iniciativa privada, “com plataformas de conciliação e mediação que permitem diálogo entre pessoas em diversas partes do mundo, na busca de solução que não seria possível pelas formalidades ou burocracias do setor público” (2018, p. 432). Contudo, nada obsta que sejam utilizadas no setor público, como já preveem alguns

dispositivos da legislação brasileira, especialmente a Resolução n. 125 do CNJ e a Lei n. 13.140/2015, da Mediação.

Segundo Vanderlei Nascimento Junior, é possível, ainda, destacar a existência de quatro modalidades de *online dispute resolution*: (a) sistema de reivindicações financeiras, voltado para a análise de questões numéricas até que se chegue à melhor solução para determinado caso; (b) sistema de arbitragem *online*, obrigatória ou vinculativa, não obrigatória ou não vinculativa; (c) sistema de serviços de *Ombudsman*; e (d) sistema de mediação *online*, automatizada ou assistida. “Frise-se que a negociação consensual automatizada constitui a maioria dos serviços ODR espalhados pelo mundo, também conhecidos como negociação ‘*blind-bidding*’, [...] espécie de leilão/pregão virtual em que as partes ofertam seus lances para resolver conflitos que sejam práticos, objetivos e pontuais” (2017, p. 274).

Para o referido autor, restam evidentes os ganhos na utilização dos métodos ODR, em razão da informalidade, simplicidade, facilidade de acesso, aproximação das partes geograficamente distantes, dentre outros aspectos.

O próprio fato de a informação ser veiculada pela internet, por si só, já poderá ser considerado uma vantagem, ao passo que representa um meio fácil, barato, rápido e eficaz para se comunicar. Em se tratando da negociação automatizada, por exemplo, um dos benefícios a serem considerados é a transferência da responsabilidade para as partes conflitantes em relação à respectiva resolução do conflito, de modo que magistrado ou árbitro não terá que interferir, dispensando assim eventuais procedimentos executivos em caso de descumprimento do avençado, uma vez que a solução do conflito partiu da voluntariedade das partes (2017, p. 276-277).

O uso de ODR torna mais barato os serviços em geral, pois reduz drasticamente os custos, tanto operacionais quanto por conta da velocidade na resolução dos problemas. Assim, “por definição apoiada em tecnologias de informação e comunicação, a ODR pode ter baixos custos, tanto no que diz respeito ao recurso a mecanismos de resolução de controvérsias quanto no que tange ao cumprimento do que neles foi acordado ou decidido” (ARBIX, 2017, p. 86).

Para Mariana Faria, assim como os métodos adequados, a aplicação da tecnologia ODR tem as vantagens de prevenir, gerenciar e resolver conflitos. Portanto,

uma das vantagens da ODR é conseguir dar respostas mais rápidas e satisfatórias aos mais variados tipos de conflito, desde disputas entre consumidores e empresas, como vimos, até controvérsias trabalhistas e de família. Além de ser adaptável, a tecnologia ODR tem um custo mais acessível para pessoas físicas e jurídicas (2018, p. 02).

Ainda, Daniel do Amaral Arbix sublinha que a tecnologia da informação aplicada em *online dispute resolution* tem um potencial enorme para persuadir e induzir os comportamentos humanos das partes, de modo a facilitar o alcance de metas e interesses dos usuários. Assim,

o ajuste correto de etapas e canais de comunicação permite controles do tempo e do espaço capazes de esfriar os ânimos das partes – caso haja amarras para prevenir reações imediatas às mensagens da outra parte – e de possibilitar diálogos mesmo em situações abrasivas. A distância física pode, ilustrativamente, tranquilizar partes interessadas em negociar o divórcio ou a guarda de menores após ocorrências de violência doméstica. Assim, o uso de videoconferência pode alavancar iniciativas de justiça restaurativa, como aquelas entre o agressor e agredido, com exposição unilateral de imagens, gravação de pedido de desculpas, entre outros (2017, p. 91-95).

Outra grande vantagem desses mecanismos é a possibilidade de externalizar a reputação de uma ou de várias partes envolvidas numa disputa, ou seja, a organização e exposição de métricas de determinada empresa na resolução de conflitos no pós-venda com consumidores tem o condão de contribuir para que haja acordo entre as partes, e até ajudam a prevenir o conflito. Assim, por exemplo, empresas de comércio eletrônico

como eBay ou Mercado Livre, compradores e vendedores atribuem notas uns aos outros. As más experiências de muitos deles estão ligadas a problemas binários: o produto foi recebido, mas

com atraso, ou simplesmente não foi enviado. Além de se comunicarem pelos meios fornecidos pela empresa que hospeda as ofertas e monitora as prestações das partes, compradores e vendedores podem, portanto, sinalizar a terceiros suas impressões sobre a contraparte com quem celebram uma transação. Podem, ainda, registrar comentários textuais detalhando eventuais problemas ou louvores (ARBIX, 2017, p. 97-98).

Enfim, tais plataformas dirimirem conflitos de forma rápida e sem burocracia, de modo a ampliar o acesso à Justiça, a evitar que demandas simples inviabilizassem o funcionamento do Judiciário e a possibilitar resolução de conflitos de modo adequado. Em tempos de indispensável economia de recursos naturais, não há dúvidas de que também trazem benefícios ao meio ambiente, pois o uso desses recursos diminui drasticamente. Ainda, é muito oportuno em conflitos transnacionais, nos quais a distância física é um grande entrave.

Segundo Carlos Mourão e Isabela Rosas,

as plataformas de ODR contribuem para a criação de uma nova cultura de desjudicialização, bem como reforçam um compromisso com a duração razoável do processo. A busca por métodos adequados que são mais simples, rápidos e financeiramente acessíveis é um grande passo para a solução alternativa à justiça tradicional, hoje em crise (2018, p. 137).

As vantagens são inúmeras – inclusive as inerentes aos próprios métodos adequados de administração de conflitos e as relacionadas ao uso de tecnologia – e as perspectivas são as de que o modelo ganhe destaque na sociedade em rede, com a solução de conflitos com ferramentas que as pessoas carregam em suas mãos. “O avanço da prática e compreensão do ODR pode fornecer acesso ampliado à justiça para os cidadãos em todo o mundo, o que ajudará a alcançar os objetivos que os serviços de ADR presenciais não conseguiram oferecer” (KATSH e RIFKIN, 2001, p. 343-344).

Por outro lado, é fato de que há percalços no caminho para o seu pleno sucesso, especialmente a constatação de que o acesso de cem por cento da população à internet e certas tecnologias está longe de acontecer em países tidos como de terceiro mundo. Para Gabriela Lima e Gustavo Feitosa, o desafio é grande, mas há boas perspectivas.

Não há dúvida, que este é um obstáculo real a ser enfrentado pelo modelo da ODR, sobretudo quando se trata de um país como o Brasil, que possui taxas de desigualdade social elevadas, apenas metade da população possui acesso à internet (SECOM, 2014) e onde ainda há significativa parte da população vivendo em zona rural. Contudo, o déficit tecnológico tende a se reduzir com a acelerada expansão da internet, em particular como o uso de dispositivos móveis (2016, p. 65).

Daniel do Amaral Arbix adverte que o uso de ODR causa preocupações com assimetrias de poder e de informação, pois comunicações nesse meio podem ser persuasivas, o que pode induzir as partes a certas escolhas, ou seja, de forma desalinhada com seus princípios declarados. Por essa razão,

mecanismos de ODR suscitam uma preocupação ausente em outros meios privados de resolução de conflitos: atuando como quarta parte, a tecnologia pode favorecer soluções socialmente iníquas como o abafamento de atos ilícitos. A indução das partes a certos procedimentos ou à composição, por meio das opções e sugestões oferecidas, pode ferir diretrizes éticas e de ordem pública (2017, p. 101).

Contudo, não se pode atribuir as dificuldades e falhas éticas especialmente à tecnologia ODR, pois se trata de problema inerente a todas as formas de resolver conflitos. Ademais, os próprios usuários poderão avaliar essa atuação e relegar mecanismos desse tipo ao declínio. “Informações sobre os ambientes e procedimentos utilizados são necessárias para uma revisão crítica da forma de tratamento” (ARBIX, 2017, p. 104).

Nas palavras de Fernando Sérgio Tenório de Amorim, o maior problema dos *online dispute resolution* extrajudiciais reside no caso de uma das partes descumprir o pactuado, ou seja, no fato de que não tem, legalmente, como forçar a execução de um acordo (2017, p. 535). Para Daniel do Amaral Arbix, todavia, “o resultado de mecanismos ODR sem força vinculante pode ser extremamente eficaz na medida em que seu descumprimento seja caro ou que seu cumprimento seja amparado por incentivos robustos para a parte perdedora”. Ainda,

no campo dos incentivos, a reputação das partes pode ser relevante não apenas para seu relacionamento futuro, mas também para terceiros. [...]

A pacificação das controvérsias, ademais, muitas vezes ocorre simplesmente porque o acordo ou decisão final satisfaz as partes. Contestá-lo pode demandar o ingresso em mecanismos de resolução de conflitos formais, que exigem a superação de obstáculos para o acesso à justiça já enfrentados pelas partes pela primeira vez (2017, p. 82).

A lei processual brasileira, por outro lado, prevê que são títulos executivos extrajudiciais “o instrumento de transação referendado pelo Ministério Público, pela Defensoria Pública, pela Advocacia Pública, pelos advogados dos transatores ou por conciliador ou mediador credenciado por tribunal” (art. 784, inciso IV, da Lei n. 13.105/2015) (BRASIL, 2015, não paginado). Portanto, basta que a ferramenta de ODR tenha conciliadores e mediadores credenciados pelo Estado para que a autocomposição efetuada tenha força executória em Juízo.

Enfim, sejam para pacificar demandas judicializados ou não, as ODR já demonstraram que proporcionam ferramentas e técnicas oportunas para resolução dos conflitos, observado que tal campo de estudo tem, ainda, potencial enorme para desenvolvimento. Além da facilidade e da desburocratização, as *online dispute resolution* auxiliam indubitavelmente na ampliação do acesso à justiça, pois, apesar dos desafios a serem enfrentados, diminuem drasticamente os empecilhos para a pacificação social.

Para Daniel do Amaral Arbix, o futuro da resolução de controvérsias passa necessariamente pelas *online dispute resolution*, pois essas ferramentas apontam “na redução de incertezas e de custos, da superação de obstáculos informacionais, emocionais e cognitivos e da resolução definitiva, ainda que não vinculante, de inúmeros conflitos transnacionais, à margem da arbitragem tradicional e de órgãos judiciais”. Dessa forma, cabe aos profissionais do direito, especialmente os advogados, atentar-se para essas oportunidades, sob o risco de ficar “à deriva” nesse novo cenário (2017, p. 148-149).

Segundo Ethan Katsh e Janet Rifkein, “eventualmente, o ODR pode ser o modo como resolvemos a maioria dos problemas em nossas vidas, com abordagens algorítmicas ainda mais confiáveis do que as resoluções baseadas em humanos. A única questão é quanto tempo essa transformação levará para acontecer” (2001, p. 343). Apesar dos

desafios, já existem várias ferramentas ODR de sucesso no mundo e no Brasil.

2.2.3 Ferramentas de sucesso

Vários são os casos de sucesso de *online dispute resolution* já existentes. “Neste contexto, experiências com ODR lideradas por grandes grupos empresariais coexistem com iniciativas estatais e com mecanismos [...] desenvolvidos por projetos colaborativos sem fins lucrativos” (ARBIX, 2017, p. 149). Dessa maneira, discorrer brevemente acerca de exemplos desses casos se mostra importante para demonstrar que o uso de tais ferramentas já é uma realidade há anos.

A plataforma desenvolvida pelo *website E-bay* é um dos primeiros casos de ODR de sucesso. Trata-se de ferramenta de conciliação virtual extrajudicial como resposta as milhões de reclamações e queixas referentes às transações intermediadas pela própria empresa, uma espécie de “Mercado Livre” dos Estados Unidos. O sistema permite que vendedores e/ou compradores formulem reclamações sem qualquer custo e, por meio de algoritmos ou com auxílio de mediação, os auxilia para que solucionem eventual litígio.

O procedimento é realizado no prazo máximo de 30 dias, há a possibilidade de contratação de um mediador no ambiente virtual e os resultados animadores datam desde o início do milênio, quando mais de duas centenas de reclamações foram solucionadas no prazo máximo de duas semanas. Após, o *E-bay* adotou o instrumento como política institucional e, anos mais tarde, em 2010, “reportou a solução de mais de 60 milhões de conflitos decorrentes de relações consumeristas mediadas” (LIMA e FEITOSA, 2016, p. 59-60).

Outro exemplo de pioneirismo é o *Virtual Magistrate*, primeiro *software* de arbitragem em rede, que surgiu pela necessidade de facilitar a solução de conflitos entre os provedores de acesso à internet e seus usuários. Criado na Universidade de Villanova, na Filadélfia, “esta solução em ODR lidava com conflitos envolvendo casos de difamação, desrespeito a direitos autorais, fraude e apropriação ilegal de segredos empresariais” (LIMA e FEITOSA, 2016, p. 57).

O Sistema de Resolução de Controvérsias sobre Nomes de Domínio na Internet, por sua vez, foi desenvolvido em 1999 pela *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers* e consiste no primeiro sistema ODR verdadeiramente transnacional. No início, “as empresas cujas marcas apresentavam o alto valor econômico e de mercado por vezes tinham de desembolsar elevadas somas de dinheiro

para ‘resgatar’ um nome de domínio que ostentasse a sua marca”, registrado antecipadamente por outra pessoa que, muitas vezes, tinha o único intuito vende-lo por muito dinheiro (prática conhecida como *cybersquatting*) (AMORIM, 2017, p. 520-521).

Tal procedimento, extrajudicial e efetuado pela rede mundial de computadores, tem o objetivo de resolver as controvérsias que envolvem o registro indevido de nomes de domínio. Para Fernando Amorim, uma das razões do sucesso do sistema se deve ao caráter executável de suas decisões. Assim, “uma vez decidida a controvérsia, a ICANN deve efetuar a alteração na sua base de dados para atribuir o nome de domínio ao seu legítimo detentor. Esse controle absoluto da base de dados favorece a força executória da decisão proferida, propiciando-lhe uma eficácia verdadeiramente transnacional” (2017, p. 520).

Uma das grandes experiências contemporâneas de caráter internacional de ODR é o Regulamento n. 524/2013 do Parlamento Europeu, relativo à resolução *online* de conflitos extrajudiciais que envolvam profissionais e consumidores no âmbito dos países pertencentes à União Europeia (UE). Funciona em quatro passos: (1) o consumidor preenche formulário *online* e envia para o fornecedor; (2) esse propõe uma solução dentre os métodos mais adequados; (3) apontado o meio, a UE transfere a demanda para a entidade ADR escolhida; e (4) essa passa a lidar com o caso (MOURÃO e ROSAS, 2018, p. 128-129).

Dados da própria plataforma²⁵ dão conta de que, de fevereiro/2016 a agosto/2018, houve o cadastro de 80.623 reclamações, 59,41% nacionais e 40,59% transnacionais. A consequência é que mais consumidores persigam seus direitos, conflitos sejam criados e resolvidos mais frequente e efetivamente e, a partir disso, haja efetivo progresso na consolidação dos princípios da segurança jurídica e da paridade de armas (MOURÃO e ROSAS, 2018, p. 130).

A eConciliar é uma plataforma virtual privada com *homepage* e aplicativo para *smartphone* em funcionamento desde o início do ano de 2017, e que viabiliza a realização de acordos entre pessoas envolvidas em litígios que estão no estágio inicial de apreciação pelo Judiciário. A partir do cadastro do processo e iniciada a fase de negociação, o requerente informará quanto deseja receber e o requerido quanto pode

²⁵ Disponível em
<<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show>>.
Acesso em 30/07/2018.

pagar para efetivar a conciliação, sem que a parte contrária saiba (lance às cegas).

Durante a negociação (são, no máximo, três rodadas), os usuários apenas receberão a informação de que o lance foi aceito ou de que será iniciada nova rodada. Após, casos os lances coincidam, as partes recebem a notificação do *match*, em suposta situação mais benéfica para todos. Automaticamente será disponibilizado pelo sistema *eConciliar* um termo de acordo extrajudicial assinado digitalmente²⁶.

Em projeto piloto ímpar, tal plataforma foi utilizada pela 3ª Vara Cível de Juazeiro do Norte (CE) no ano de 2016. Foram separados um pouco mais de uma centena de processos para trâmite na plataforma e, segundo Samara Sousa em estudo de caso sobre o assunto, houve algumas conclusões após análise do caso:

observou-se que 98% dos processos que participaram do estudo tiveram andamento mais célere em relação aos demais que ficaram aguardando audiência presencial. Também se observou que os advogados passaram a entender um pouco mais das outras formas de resolver os conflitos de seus clientes (SOUSA, 2017, p. 97).

Consoante informações da plataforma, a D'Acordo auxilia a solucionar qualquer tipo de problema entre empresas e clientes rapidamente e sem burocracia. O acesso pode ser feito pelo *site* ou aplicativo e as mediações são feitas por videoconferência ou *chat* em salas de atendimento virtuais, com possibilidade de acesso por vários usuários ao mesmo tempo.

Além disso, a empresa oferece para os órgãos públicos totens de autoatendimento, nos quais é possível que consumidores construam acordos com as empresas. Consoante informações da plataforma, “o Totem é auto didático e com três passos simples o consumidor tem acesso à voz e imagem do atendente da D'acordo que está ali para auxiliá-lo. Conectado à internet, o sistema funciona por videoconferência, [...]”, o que simplifica o atendimento e facilita na hora de expor o problema. Atualmente, a máquina já está disponível dentro de alguns Procons e juizados especiais cíveis no Brasil²⁷.

²⁶ Informações disponíveis em <<https://www.econciliar.com.br>>. Acesso em 15/07/2018.

²⁷ Informações disponíveis em <<http://www.dacordo.com.br>>. Acesso em 15/07/2018.

Por fim, a ferramenta Consumidor.gov é um dos mais utilizados meios de negociação direta de problemas relativos às relações de consumo no Brasil. Trata-se de canal de comunicações amparado por sistema reputacional acerca das empresas, pois os dados gerados na resolução das controvérsias são organizados e publicados, de modo a dar um panorama sobre reclamações, produtos, serviços e resolução de problemas de pós-venda. Assim, de certa forma, a tecnologia serve como vetor para resolver as disputas, o que a caracteriza como ODR.

Como já colocado no primeiro capítulo da presente pesquisa, tem se tornado uma alternativa muito eficiente, com quase 1,8 milhões de reclamações relativas às relações de consumo resolvidas por meio de autocomposição até o fim de março de 2019 – 80% do total de reclamações registradas. Apesar da relativa juventude do canal, os dados expressivos não deixam dúvidas de que a resolução de controvérsias consumeristas via *online dispute resolution* tem um grande potencial de desenvolvimento.

Consoante levantamento da Associação Brasileira de *Lawtechs & Legaltechs* (AB2L), *softwares* de ODR vêm ganhando bastante espaço no país. Consta em seu banco de dados, ainda, o registro de outras empresas que prestam serviços de resolução de disputas no campo virtual, como a Acordo Fechado, a Concilie *Online*, a Jussto (Arbitranet e Acordo Fácil), a Mol e a Sem Processo²⁸.

Enfim, nas palavras de Daniel do Amaral Arbix, a propagação de *online dispute resolution* acompanha a adoção e o aperfeiçoamento de novas tecnologias, bem como ganha terreno por conta da insatisfação da população com órgãos judiciais e mecanismos de ADR tradicionais (2017, p. 148). Ainda, o uso da ferramenta se coaduna com as recentes modificações legislativas brasileiras, com a nova política nacional de resolução de conflitos prevista pelo Conselho Nacional de Justiça e com o atual conceito de acesso à justiça como acesso a uma ordem jurídica justa. Trata-se de importante ferramenta para ajudar na superação da cultura da sentença.

²⁸ Disponível em <<https://direitodainteligenciaartificial.com/2017/08/22/online-dispute-resolution-odr-e-a-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas>>. Acesso em 15/08/2018.

2.3 DO LITÍGIO AO CONSENSO: OS DESAFIOS PARA UMA MUDANÇA CULTURAL NO BRASIL

2.3.1 A nova Política Nacional de Tratamento de Conflitos

Diante das graves consequências negativas que a cultura do litígio ocasiona para o país, cada vez se tem sugerido a alteração do modo como se pensa e se resolvem os conflitos atualmente no Brasil, com a superação da cultura do litígio. A cada dia mais, métodos adequados autocompositivos, que estimulam o diálogo e a cooperação, têm sido incentivados não só como meios mais céleres e eficientes, mas, também, mais efetivos, pois as soluções construídas pelas próprias partes podem proporcionar a verdadeira pacificação social.

Após a consolidação do Estado Moderno e da justiça pública como regra, surgiu um crescente movimento de apoio aos métodos adequados de administração de conflitos, especialmente os autocompositivos. Paralelamente a esse movimento, a legislação tem sido alterada para que métodos que promovem o diálogo e a cooperação sejam incentivados pelo Estado, seja judicial ou extrajudicialmente.

Consoante Marco Aurélio Gastaldi Buzzi, embora as Ordenações Afonsinas e Manuelinas, dos anos de 1446 e 1513, respectivamente, já previssem que “os juízes devem muito trabalhar por trazer às partes a concórdia” e que “no começo das demandas dirá o juiz [...] se devem de concordar [...] porque o vencimento da causa sempre é muito duvidoso” (2018, p. 24), foi apenas recentemente que os métodos consensuais de solução de conflitos retornaram ao protagonismo. O cenário de crise do Judiciário fez despontar o uso de métodos alternativos a partir de 1970 nos Estados Unidos da América e, a partir da década de 1990, no Brasil, no cenário de redemocratização.

Dentre as variadas alterações legislativas daquele momento, destaca-se a Lei n. 7.244/1984, dos Juizados de Pequenas Causas, segundo a qual o processo judicial se orientaria “pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando sempre que possível a conciliação das partes” (art. 2º) (BRASIL, 1984, não paginado). A forma pioneira com erigiu a conciliação a objetivo geral foi bem recebida pela comunidade jurídica. Assim,

tendo em vista o sucesso dos Juizados, sua disposição foi encampada na Constituição Federal de 1988, que estabeleceu a competência concorrente da União, dos Estados e do Distrito

Federal para legislar sobre a criação, funcionamento e processo do juizado de pequenas causas (artigo 24, X) e a competência da União, no Distrito Federal e nos Territórios, e dos Estados na criação dos juzados especiais, providos por juizes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo (artigo 98, I) (DO VALE, 2014, p. 03).

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 previu em seu preâmbulo que é “fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias”. Ademais prevê o seu art. 4º que a República se rege nas relações internacionais, dentre outros, pela “solução pacífica os conflitos”. Ainda, o art. 98 prevê a criação de juzados especiais e justiças de paz pelo Estado, competentes para desenvolver atribuições conciliatórias (BRASIL, 1988, não paginado).

Após, a Lei n. 8.952/1994 instituiu essas mudanças também no processo civil brasileiro. Enquanto o art. 125, inciso IV, passou a prever que ao juiz compete dirigir o processo de modo a “tentar, a qualquer tempo, conciliar as partes”, foi criada a audiência conciliatória, “a realizar-se no prazo máximo de trinta dias, à qual deverão comparecer as partes ou seus procuradores, habilitados a transigir”, por meio do art. 331 (BRASIL, 1994, não paginado).

No ano seguinte, foi promulgada a Lei n. 9.099/1995, atualmente em vigor, que “dispõe sobre os Juzados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências”. No âmbito cível, o microsistema previu o trâmite célere de ações de até 40 salários-mínimos, “buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação” (art. 2º) (BRASIL, 1995, não paginado). Tratou-se de profunda transformação na jurisdição brasileira, pois, atualmente, alta porcentagem dos processos tramita sob o rito da referida lei e há grande incentivo à autocomposição.

A lei dos juzados especiais inovou também no âmbito criminal, pois passou a permitir a autocomposição nessa seara. “No Direito Penal, de natureza sancionadora, com a promulgação da Lei nº 9.099/1995 (Juzados Especiais Criminais), passou-se a admitir a celebração de transação penal para os crimes de menor potencial ofensivo e de suspensão condicional do processo” (CABRAL, 2018, p. 334).

Ainda, a promulgação da Lei de Arbitragem (n. 9.307/1996), do ano seguinte, também contribui como medida de promoção de

mecanismos alternativos de resolução de conflitos, ainda que heterocompositivos. Para Aline Anhezini de Souza e Rafael Machado Viviani Nicolau,

de maneira inovadora, a lei permite a utilização do instituto da arbitragem e determina como funcionarão seus procedimentos. Tratou-se de diploma ousado, que fugia da ideia de monopólio da Justiça pelo Poder Judiciário e aceitava que as partes recorressem a juízos arbitrais, e não ao Estado, para resolver seus conflitos. Inicia-se, com essa lei, uma mudança de paradigma quanto aos métodos ADR, que deixam de ser vistos como uma violação ao acesso à Justiça, e passam a ser vistos como alternativas possíveis ao Judiciário (2018, p. 498).

Enfim, a resolução de conflitos via método autocompositivo se fortaleceu no cenário jurídico brasileiro no fim do século XX, seja com uma Constituição que prevê como fundamental a solução pacífica das controvérsias, um processo civil que reconhecia a importância da conciliação, sempre que possível, ou, ainda, um processo penal que passou a permitir transação. “O Estado, aos poucos, adotou a promoção dos ADRs como verdadeira política pública” (PANTOJA e ALMEIDA, 2016, p. 64).

Após de mais de uma década de consolidação dessas mudanças, em 2010, a Resolução n. 125 do CNJ criou a “Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade” (art. 1º). Conforme previu o parágrafo único, aos órgãos judiciários incumbe, além 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 (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, p. 03).

Segundo a Resolução n. 125 do CNJ, para atender aos Juízos, Juizados ou Varas com competência nas áreas cível, fazendária, previdenciária, de família ou dos Juizados Especiais Cíveis e Fazendários, os Tribunais deveriam criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, “unidades do Poder Judiciário,

preferencialmente, responsáveis pela realização das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão” (art. 8º) (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, p. 06).

Após emendas no ano de 2013 e 2016, o parágrafo único do art. 1º da resolução foi alterado para determinar que os órgãos da justiça, antes da solução adjudicada mediante sentença, passem a 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 (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, p. 03).

Na implementação da Política Judiciária Nacional, com vista à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social, devem ser observadas a centralização das estruturas judiciárias, a adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores, e acompanhamento estatístico específico. A estruturação de práticas conciliatórias no país foi pautada em três pilares: abandono da ideia de resolução de conflitos apenas com o método adjudicativo da sentença, qualidade dos serviços prestados pelo Estado e a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs), para possibilitar a resolução dos conflitos via métodos autocompositivos. Além de admitir não mais dar conta da enxurrada de demandas, o Judiciário passou a adotar a ideia de que a decisão construída pelas partes é a que possui melhor qualidade (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, p. 03).

O CNJ determinou aos tribunais a criação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Núcleos), coordenados por magistrados e compostos por juízes da ativa ou aposentados e servidores (art. 7º) (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, p. 06). Consoante Guilherme Bertipaglia Leite da Silva e José Roberto Neves Amorim,

a criação da Resolução 125 do CNJ foi decorrente da necessidade de se estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento de práticas já adotadas pelos tribunais. Desde a década de 1990, houve estímulos na legislação processual à autocomposição, acompanhada na década seguinte de diversos projetos piloto nos mais diversos campos da autocomposição: mediação civil, mediação comunitária, mediação vítima-ofensor (ou mediação penal), conciliação

previdenciária, conciliação em desapropriações, entre muitos outros, bem como práticas autocompositivas inominadas como oficinas para dependentes químicos, grupos de apoio e oficinas para prevenção de violência doméstica, oficinas de habilidades emocionais para divorciandos, oficinas de prevenção de sobre endividamento, entre outras (2018, p. 33).

Para Vanderlei de Freitas Nascimento Júnior, a partir da citada Resolução, fora implementada uma nova política judiciária nacional, voltada efetivamente para o tratamento adequado dos conflitos de interesses. Segundo o autor, restou finalmente abandonada a ideia de que somente se alcança a justiça por meio da prestação jurisdicional do Estado (2017, p. 269-270).

O CPC/2015 (Lei n. 13.105/15), por sua vez, arrebatou qualquer dúvida acerca da posição do legislador de dar prioridade aos métodos autocompositivos na resolução de conflitos no país. Conforme se extrai de sua exposição de motivos, a solução via acordo formulado pelas próprias partes é justiça mais efetiva:

pretendeu-se converter o processo em instrumento incluído no contexto social em que produzirá efeito o seu resultado. 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 juiz (BRASIL, 2015, p. 31).

Referido Código, art. 3º, § 2º, previu, ainda, que o próprio “Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos” e definiu a obrigatoriedade da criação dos Cejuscs por cada Tribunal (art. 168) (2015, p. 38 e 63). Enfim, “consagrou-se definitivamente a promoção da solução consensual dos conflitos como princípio fundamental do ordenamento jurídico brasileiro, inclusive – e principalmente – dentro da própria estrutura judiciária” (PANTOJA e ALMEIDA, 2016, p. 58 e 59).

Para Marco Aurélio Gastaldi Buzzi, o novo CPC elevou os métodos adequados e autocompositivos de administração de conflitos a objetivo máximo do processo.

Logo nos primeiros artigos do Código, uma novidade: nota-se a priorização da solução

consensual dos conflitos, a ser promovida pelo Estado (art. 3º, § 2º). Dessa forma, o caminho judicial, contencioso e adversarial fica como última ratio para a solução da controvérsia, o que também, espera-se, ocorra com a visão processual antagonista de autor-réu, uma alternativa remanescente diante das outras providências resolutorias a serem tomadas (2018, p. 24).

Não há dúvidas de que o novo Código, ainda que ao encontro das mudanças legislativas e da nova Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, propôs uma profunda mudança em relação ao diploma anterior. A Lei

inovou ao prever a ampla utilização de mecanismos consensuais na forma de audiências de mediação e conciliação. Em todos os processos, as partes devem se manifestar sobre a existência de interesse na realização das tentativas de resolução consensual. O CPC de 2015 inovou ao prever a possibilidade de utilização generalizada dos mecanismos da mediação e da conciliação no país (DE SOUZA e NICOLAU, 2018, p. 498).

Consoante Kazuo Watanabe,

no NCPC, os seguintes dispositivos revelam seu perfeito alinhamento à política pública instituída pela Resolução 125: a) art. 3º, § 2º, estabelece a prioridade da solução amigável, estatuiendo que “o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos”; b) o § 3º do mesmo dispositivo, declara que “A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual dos conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo civil”; c) o art. 165 estabelece que os tribunais deverão criar “centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar e estimular a autocomposição”; e d) o § 1º do art. 165

estabelece que, a composição e organização dos centros devem ser definidas pelo respectivo tribunal, “observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça” (2018, p. 102).

Conforme Luciana Yuki Fugishita Sorrentino, a nova lei processual alçou os métodos autocompositivos de resolução de controvérsias a método principal, e não mais alternativo.

O advento do Novo Código de Processo Civil consolidou o prestígio à autocomposição ao impor como regra a realização de sessão de conciliação na fase inicial do processo (art. 334, *caput*). Observa-se, portanto, que a mediação e a conciliação não são mais a via alternativa, mas sim a primeira ferramenta a ser aplicada na marcha processual (2018, p. 450).

Por fim, foi promulgada a Lei n. 13.140/2015, conhecida como “Marco Legal da Mediação”, da qual se destaca a previsão legal contida no art. 46, em relação à prática virtual das atividades conciliativas. Consoante Silvia Maria Costa Brega, a lei emancipou os jurisdicionados para que exerçam o livre e responsável direito de decidirem e controlarem o modo, a forma e o tempo de resolverem seus litígios.

Mas, por que dizer que a dita lei confere emancipação? De imediato, porque ela anuncia que “dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias”, o que significa que aos particulares passou a ser reconhecida a capacidade de eleger a mediação como meio legítimo, e de tal forma suficiente e autônomo, que à decisão de consenso que ali venha a ser alcançada é conferida eficácia e força executiva.

Afinal, se parece certo que ela inaugura uma nova ordem jurídica, em que inova a Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015?

Inova ao eleger a mediação extrajudicial como valor para que os particulares solucionem por si suas disputas, e por prestigiar o acordo decorrente como resultado final e capaz de produzir efeitos, independentemente da presença e interferência do Estado-Juiz, ressalvados os casos que versem sobre direitos indisponíveis transacionáveis, estes

sim a demandar homologação judicial (BRASIL, 2018, p. 343-344).

Para Guilherme Bertipaglia Leite da Silva e José Roberto Neves Amorim, a Resolução 125 do CNJ, a novo Código de Processo Civil e a Lei de Mediação compõem um microsistema, da autocomposição.

Pode-se dizer que Conciliação e Mediação são metodologias de solução de conflitos, com validação científica, embasadas por princípios, sendo eles distribuídos na Resolução 125/2010 do CNJ, no Código de Processo Civil e na Lei de Mediação, devendo ser interpretados de modo que se integrem e não se excluam, já que tais normas compõem o microsistema da autocomposição. Os princípios que sustentam a metodologia da conciliação e mediação devem estar fundados também em pilares que garantam a qualidade dos trabalhos, sendo eles a Qualidade Técnica, Ambiental, Social e Ética (2018, p. 37).

Segundo Trícia Navarro Xavier Cabral, as alterações legais sobre a forma de resolver os conflitos formaram a Justiça Multiportas no Brasil, modelo de justiça que oferece ao jurisdicionado diversas opções para resolução dos litígios, de acordo com a sua natureza e interesse as partes.

A expressão, originalmente concebida como “Tribunal Multiportas”, foi fruto da conferência “Variedades de processamento de conflitos”, proferida em 1976, em St. Paul, Minnessota, na Pound Conference, pelo Professor de Harvard Frank E. A. Sander, que propôs que as Cortes fossem transformadas em Centros de Resolução de Disputas, onde o interessado primeiro seria atendido por um funcionário encarregado da triagem dos conflitos, que depois faria o encaminhamento dele ao método de resolução de controvérsia mais apropriado às particularidades do caso (conciliação, mediação, arbitragem, entre outras formas). Essa concepção, contudo, foi divulgada por uma das revistas da ABA (American Bar Association) como “Tribunal Multiportas”, e assim ficou mundialmente conhecida.

Segundo o Professor Sander seriam inúmeros os benefícios desse sistema, tornando a justiça mais

acessível, barata, rápida, informal e compreensível, que possibilita o uso de técnicas que permitem às partes desenharem a própria solução para o conflito, eliminando muitas vezes a intimidação do processo litigioso, e conferindo mais satisfação e menos animosidade do que o processo adversaria (2018, p. 335).

Nas palavras de Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos,

reformas no Sistema de Justiça tais como a Resolução nº 125 do CNJ que atribui ao Poder Judiciário o dever de incluir políticas públicas de meios consensuais; novo Código de Processo Civil, que trouxe a mediação e a conciliação para dentro do processo judicial e, o próprio marco regulatório da Lei nº 13.140 sobre a mediação, são alguns dos mecanismos legislativos que buscam transformar a cultura de administração dos conflitos no Brasil (2018, p. 237).

Enfim, embora haja outras leis que, de alguma forma ou de outra previram ou preveem a importância da autocomposição, eis os principais atos normativos que alteraram – ao menos do ponto de vista legal – o modo como se resolve conflitos no Brasil. Os métodos outrora alternativos foram alçados ao protagonismo, de modo que o método adjudicativo via sentença judicial deve ser aplicado excepcionalmente, apenas aos casos em que não se obtém êxito nos demais.

Em paralelo a esse cenário, o contínuo desenvolvimento da tecnologia da informação e comunicação tem possibilitado o crescente uso de mecanismos de *online dispute resolution*. Consoante explicitado no item 2.3.3., acima, já existem muitas ferramentas de sucesso, tanto no mundo, como é o caso Regulamento n. 524/2013 do Parlamento Europeu em litígios consumeristas, quanto no Brasil, como é o caso do Consumidor.gov. Todavia, embora haja algumas ferramentas em franco desenvolvimento, “pode-se aferir que a academia, assim como o Estado e o mercado jurídico brasileiro ainda estão em uma etapa incipiente de desenvolvimento desse novo modelo de resolução de conflitos no Brasil, mesmo diante do grande potencial das plataformas já existentes” (MOURÃO e ROSAS, 2018, p. 133-134).

Nessa toada, o CNJ tem trabalhado na formulação de políticas públicas para aprimorar a disponibilização de métodos adequados de

administração de conflitos com o uso de tecnologia da informação. A Resolução n. 125 prevê em seu art. 6º, inciso X, que cabe ao próprio CNJ

criar Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância para atuação pré-processual de conflitos e, havendo adesão formal de cada Tribunal de Justiça ou Tribunal Regional Federal, para atuação em demandas em curso, nos termos do art. 334, § 7º, do Novo Código de Processo Civil e do art. 46 da Lei de Mediação; (Incluído pela Emenda nº 2, de 08.03.16) [...] (2010, p. 04).

O art. 18-A da citada Resolução dispõe que “o Sistema de Mediação Digital ou a distância e o Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores deverão estar disponíveis ao público no início de vigência da Lei de Mediação” (2010, p. 10). Portanto, inexistem dúvidas que a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário envolve o uso de *online dispute resolution* para sua otimização, especialmente pelas inúmeras vantagens que essas ferramentas podem proporcionar.

A Lei n. 13.140/2015, da Mediação, art. 46, *caput*, prevê que “a mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo” (BRASI, 2015, não paginado). As disposições legais vão ao encontro da normativa prevista no novo CPC, segundo o qual “os atos processuais podem ser total ou parcialmente digitais, de forma a permitir que sejam produzidos, comunicados, armazenados e validados por meio eletrônico, na forma da lei” (art. 193, *caput*) (2015, p. 68).

Não poderia ser diferente. Em pleno século XXI, é óbvio que o processo judicial e demais métodos adequados de resolução dos litígios não poderiam ficar de fora das mudanças que o desenvolvimento exponencial da tecnologia proporciona. Os ODR estão ainda no início de seu desenvolvimento, mas tem potencial enorme para alcançar.

Para Trícia Navarro Xavier Cabral, a criação de plataformas *online* para a solução consensual dos conflitos tem resultados indubitavelmente exitosos, com mais agilidade, menos custo e imediato encerramento da disputa (2018, p. 339-440). Segundo Gabriela Lima e Gustavo Feitosa,

o maior controle das partes sobre a tomada de decisão e a comunicação assíncrona, característica peculiar às ODRs, são aspectos únicos, que não se apresentam de forma tão pronunciada em nenhum

outro MASC e 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 (2016, p. 68).

Não há dúvidas de que os ODR estão facilitando em muito a resolução de conflitos extrajudicialmente. Milhares de controvérsias que não eram resolvidos passam a ser negociados e milhares deixam de adentrar a porta do Judiciário. Pelo sucesso, não há dúvidas de que, “num cenário de rápida transformação social geral pelas novas tecnologias, observa-se na ODR um candidato com grande potencial modificar e renovar as formas tradicionais de solução de conflitos dentro e fora do Judiciário” (LIMA e FERNANDES, 2016, p. 60).

Desse modo, os métodos adequados autocompositivos, especialmente “os novos mecanismos de solução de conflitos extrajudiciais *online* reconhecidos pelas leis especiais possibilitarão um novo capítulo na história do Judiciário Brasileiro” (DE SOUZA e NICOLAU, 2018, p. 503). Permitirão, não há dúvidas, acesso de qualidade à justiça e consistirão em indispensável contribuição para superação da cultura do litígio e da sentença no Brasil.

2.3.2 O acesso a uma ordem jurídica justa

Nas palavras de Julio César Alak, “tradicionalmente, entende-se como acesso à Justiça a possibilidade que todos os cidadãos e instituições têm de acessar a jurisdição como garantia necessária para o exercício efetivo dos direitos que as leis os outorgam” (2014, p. 63). Portanto, após a ocorrência do conflito, o jurisdicionado faz uso do preceito legal da inafastabilidade e encaminha sua pretensão ao órgão jurisdicional para análise, pois tem o constitucionalmente previsto direito de ação, porquanto a jurisdição é inafastável.

Todavia, o Judiciário passa atualmente por crises de eficiência e de efetividade. Em resumo, o processo judicial demora, média, meia década para findar, é caro e tem como produto a sentença, a qual não é vista atualmente como a melhor forma de pacificação social. Consoante dados do ICJBrasil, quase 3 a cada 4 pessoas consideram que o Judiciário é nada ou pouco competente para solucionar os casos.

Todo esse cenário faz com que, ante os percalços, as pessoas desistam de ingressar com uma nova ação judicial. Então, o que adianta ter o direito de ter acesso ao Judiciário, mas não a métodos adequados,

não a uma solução célere, não a uma resposta efetiva? Pela atual falta de qualidade do produto da jurisdição, o acesso à justiça encontra grande entrave.

Diante desse cenário no Brasil, o acesso à justiça tem sido visto não como o simples acesso à jurisdição estatal, mas como efetivo acesso a uma jurisdição célere e de qualidade, à chamada ordem jurídica justa. Consoante Kazuo Watanabe, o conceito de acesso à justiça passou por uma importante atualização.

Deixou de significar mero acesso aos órgãos judiciários para a proteção contenciosa dos direitos para constituir acesso à ordem jurídica justa, no sentido de que os cidadãos têm o direito de ser ouvido e atendido não somente em situação de controvérsias com outrem como também em situação de problemas jurídicos que impeçam o pleno exercício da cidadania, como nas dificuldades para a obtenção de documentos seus ou de seus familiares ou os relativos a seus bens. Portanto, o acesso à justiça, nessa dimensão atualizada, é mais ampla e abrange não somente a esfera judicial como também a extrajudicial (2018, p. 99).

Segundo Luis Felipe Salomão, o conceito de acesso à Justiça não mais pode se limitar à possibilidade de ajuizamento de uma ação perante o Poder Judiciário, “mas à garantia de entrada a um processo justo, sem entraves e delongas, e adequado à solução expedita do conflito” (2014, p. 16). Assim, “na esfera judiciária, a atualização do conceito de acesso à justiça vem provocando repercussão na amplitude e qualidade dos serviços judiciários e bem assim no elenco de técnicas e estratégias utilizadas pela Justiça na solução dos conflitos de interesses” (WATANABE, 2018, p. 100).

Conforme Trícia Navarro Xavier Cabral, “nesse contexto, o acesso à justiça passa a ser concebido como acesso à ordem jurídica justa, capaz de garantir às partes não só diversas maneiras de se ingressar ao Poder Judiciário, mas também diversos caminhos de evitá-lo ou dele sair com dignidade” (2018, p. 333-335). Tal acesso está relacionado não apenas à entrada de uma ação no Judiciário, mas a efetiva resolução da disputa em prazo razoável.

A ampliação do acesso à Justiça é fator determinante para a consolidação da ordem democrática e para o exercício da cidadania. O

estabelecimento de uma ordem jurídica justa, fundada nos princípios de acessibilidade, eficiência e transparência, tem como fundamento a qualidade da prestação jurisdicional, motivo pelo qual é imperativo o desenvolvimento de políticas direcionadas a tornar o Sistema de Justiça mais moderno e democrático, garantindo o direito de acesso à Justiça por meio do aperfeiçoamento de suas instituições (SOARES e BRITTO, 2014, p. 14).

Para Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos, essa nova perspectiva de acesso à justiça depende da efetiva pacificação social:

entretanto a perspectiva moderna do acesso à justiça não se resume ao acesso ao Poder Judiciário, mas a uma série de mecanismos socialmente aceitos e aptos para promover continuamente a pacificação social. Até porque, como se referem Arnaud e Dulce (2000, p. 150), o processo judicial é um exemplo de como “o direito não apenas ‘resolve conflitos’, no sentido corriqueiro do termo, mas também pode provocá-los”. Sendo assim, (res)surgem nas últimas décadas, outros mecanismos paralelos ao poder judiciário, cuja a pacificação social ocorre não por meio da decisão adjudicada a um terceiro, mas sim por meio de procedimentos que destacam o poder decisório dos próprios interessados por meio do acordo, nomeada aqui como cultura do consenso” (2018, p. 211).

Nas palavras de Adolfo Braga Neto, é inegável que, no momento atual, o acesso à justiça não está restrito ao Poder Judiciário, porquanto “institutos jurídicos devidamente regulados pela legislação brasileira promovem o referido acesso, quer seja pela conciliação ou mediação, quer seja pela arbitragem ou outros métodos que estão sendo utilizados, mas ainda sem enquadramento no ordenamento jurídico brasileiro” (2018, p. 111). A jurisdição deixou de oferecer apenas o método adjudicativo aos jurisdicionados, pois, consoante citadas mudanças legislativas, tem oferecido diversos métodos autocompositivos.

Para Daniel Becker e Ana Luisa Leal,

há um delírio pelo acesso ao Poder Judiciário e pouca preocupação com o acesso à justiça

propriamente dito. O direito fictício a um dia na corte está enraizado em nossa cultura. Nosso sistema de justiça permite uma entrada fácil e uma saída difícil e dolorosa, o que o viés da recompensa imediata não permite que o cidadão consiga enxergar. Conseguiremos piorar a já bastante preocupante situação da justiça no país se não tentarmos soluções inovadoras e criativas para velhos problemas que, necessariamente, agravam-se com o desenvolvimento das novas tecnologias e o crescimento exponencial da interconectividade pessoal e comercial (2019, p. 03-04).

A justiça e a pacificação não são encontradas apenas no Fórum. Consoante Trícia Navarro Xavier Cabral,

deve ser enaltecido que o acesso à ordem jurídica justa pode ocorrer dentro do Poder Judiciário ou fora dele. Com efeito, a prevenção dos litígios e a desjudicialização das demandas também são medidas importantes para o alcance de uma maior qualidade e satisfação das partes, que passam a dispor de entidades privadas e públicas que não o Judiciário – para tentar solucionar a disputa, eliminando, inclusive, a dependência social em relação aos órgãos judiciários que muitas vezes aflige os cidadãos (2018, p. 332-333).

Segundo Kazuo Watanabe, a esfera extrajudicial também deve oferecer meios autocompositivos para dirimir as controvérsias da sociedade civil. Assim,

a correta organização não somente dos órgãos judiciários para o oferecimento à população de todos os mecanismos adequados para a solução dos conflitos de interesses e para a prestação dos serviços de informação e orientação em problemas jurídicos. É necessário, também, que na esfera extrajudicial haja a organização e o oferecimento de serviços de solução adequada de controvérsias e também organização e oferta de serviços de orientação e informação. [...] (2018, p. 102).

Portanto, houve grande rompimento com a tradicional forma de resolução de conflitos pelo Estado. A partir de agora, com a alteração da política nacional de resolução de conflitos com foco na autocomposição

e a ideia de acesso a uma ordem jurídica justa, ganham fundamental importância mecanismos extrajudiciais.

A tecnologia tem facilitado mais ainda esse acesso de qualidade à justiça. Para Vanderlei Nascimento Junior, o *online dispute resolution* é “resultado de uma nova interpretação dos princípios do acesso à justiça, ampla defesa e contraditório”, e, ante a propagação de práticas conciliativas, contribui para “uma profunda mudança cultural, substituindo-se a cultura do litígio pela cultura de paz” (2017, p. 278). Permitir que as pessoas resolvam seus conflitos com base no diálogo, em tempo real e de forma célere – pelo próprio *smartphone*, por exemplo – é efetivo acesso a uma ordem justa.

Enfim, não há dúvidas de que o princípio constitucional da inafastabilidade deve ser interpretado conjuntamente com todo o ordenamento jurídico. Ao Estado cabe propiciar ao cidadão o acesso a uma ordem jurídica justa, e não apenas ao Judiciário. Mas esta responsabilidade não é apenas do ente estatal, mas “de todas as instâncias públicas e, ao mesmo tempo, pode e deve ser constituída com o apoio e o engajamento de todas e de todos os brasileiros” (OLIVEIRA, 2014, p. 76).

2.3.3 A chamada cultura do consenso

Em contraposição à existência de uma cultura do litígio, da judicialização, da sentença no país e das citadas negativas consequências desse modelo, há um movimento de pesquisadores que defende a necessidade de se alcançar uma cultura do consenso, da paz, do diálogo, da cooperação ou da pacificação social. Para Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos, “o modelo desenvolvido no Brasil e fundamentado na ‘cultura da sentença’ é objeto de diversas críticas” (2018, p. 224), de modo que sua superação é urgente.

Consoante Carla Boin, embora a cultura do litígio predomine atualmente, há a necessidade de superação desse modelo. Assim,

a busca pelo consenso não faz parte da cultura brasileira, a “cultura do acordo” aparece em discursos recentes que sustentam essa mudança de paradigma e defendem a promoção do consenso como forma de se imprimir maior eficiência e celeridade ao processo como resposta à morosidade e ao congestionamento das instituições judiciárias. [...]” (2018, p. 354).

Ainda, nas palavras de Lalis Froeder Dittrich, já restou superada a ideia de que a solução para as crises do sistema de justiça seja a de aumentar a estrutura atual para se proferir mais e mais sentenças.

A partir dos diagnósticos sobre o sistema de Justiça apresentados anteriormente, tornou-se evidente que a solução para o problema não passa apenas por mais investimento no Judiciário. A estratégia para a melhoria dos serviços depende, necessariamente, de uma mudança profunda na forma de se lidar com o conflito no Brasil, com o estímulo à cultura do diálogo, do consenso e da cooperação (2014, p. 81).

Cultura do consenso é aquela em que, em contraposição à cultura do litígio, busca estimular a decisão construída pelas próprias partes, por meio do diálogo e da cooperação. Portanto, métodos autocompositivos se sobrepõem aos heterocompositivos, de modo a elevar as partes – e não o juiz – ao protagonismo e, conseqüentemente, à efetiva pacificação social.

Para Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos, a cultura do consenso busca dar destaque às próprias partes como responsável por construir a solução para os seus conflitos. Ela

se configura como as crenças, práticas, valores e instituições voltadas para a administração dos conflitos jurídicos em que se dá destaque ao protagonismo dos interessados na construção de um diálogo que possa levar a um acordo responsável em por fim as diferenças existentes entre os mesmos. Na “cultura do consenso” os conflitos são pacificados por decisão dos interessados (acordo) e não pela decisão adjudicada de terceiros (sentença) (2018, p. 211).

Ela não exclui a utilização das decisões adjudicadas, mas atribui “maior relevância aos métodos de administração de conflitos em que a solução das diferenças é construída pelos próprios interessados”. Enfatiza-se a necessidade de utilização das abordagens consensuais (autocomposição) anteriormente a utilização de meios adversariais e heterocompositivos. Assim,

na lógica discursiva da “cultura do consenso” é preciso que o sistema de justiça se modifique para

estimular os interessados a assumirem e se responsabilizarem pelas soluções dos seus próprios conflitos de interesse pela via do acordo, deixando as decisões adjudicadas para as hipóteses em que os interessados não conseguem estabelecer um diálogo ou quando por meio dele não forem exitosos em ajustar as próprias diferenças. Implica, assim, no estabelecimento de um critério cronológico em que primeiro se dá ênfase a busca por soluções consensualmente construídas (acordos) para só então, num segundo momento, abrir-se o caminho das soluções adversariais e impositivas (sentenças). Não são apenas os conflitos individuais que serão objetos da “cultura do consenso”. Vários são os métodos dialogados de administração de conflitos que são voltados para os conflitos coletivos e que remetem a “cultura do consenso”, tais como a mediação, ombudsman, entre outros (GONÇALVES et al., 2018, p. 211-212).

A superação da cultura da sentença pela cultura do consenso, portanto, depende do sucesso na mudança na forma atual de resolver os litígios. Passa necessariamente pelo uso de métodos adequados de administração dos conflitos, especialmente os autocompositivos, ao invés do adjudicativo, a sentença. “Através da utilização de mecanismos alternativos de resolução de conflitos, busca-se substituir essa ‘cultura da sentença’ pela ‘cultura da pacificação’, ou seja, uma valorização de tentativas consensuais de resolução de conflitos que fujam da via jurisdicional” (DE SOUZA e NICOLAU, 2018, p. 496).

Os métodos adequados, consoante explicitado no item 3.2.3.1 da presente pesquisa, acima, acarretam várias vantagens para as partes e para o próprio Estado, como a celeridade, menores custos, métodos mais eficazes, prevenção de litígios, potencial para resolução de conflitos transnacionais, proporciona cidadania e empodera os jurisdicionados, bem como ensinam as partes a resolver cotidianamente seus litígios e qualifica o acesso a justiça e estimulam o diálogo e cooperação. São, portanto, importantes meios para que se alcance o costume e a prática de se resolver os conflitos por meio da cooperação, do consenso.

Para Juliana Polloni, cabe à própria sociedade e operadores do direito construir o cenário de paz social que se espera.

Destarte, aprendendo com as lições do passado e olhando para o que se espera do futuro, devem,

pois, as partes, devidamente assistidas por seus advogados, agir no tempo presente com absoluta boa-fé nessa negociação, se valendo desse novo e importante instrumento de composição, tornando-se assim construtores de uma cultura de paz social, especialmente na resolução dos conflitos (2018, p. 84).

Segundo Luciana Yuki Fugishita Sorrentino, os operadores do Direito e os jurisdicionados têm responsabilidade ímpar nessa mudança.

Mudar o foco do processo do mero litígio legal para os interesses pessoais e reais de cada um dos envolvidos configura-se numa verdadeira quebra de paradigmas: o advogado deve ter postura colaborativa; o magistrado deve abrir mão do poder de decidir e restituí-lo às partes e, por fim, os envolvidos no conflito devem adotar postura proativa, sem aguardar do Estado a ordem para lhe dizer o que fazer (2018, p. 451).

O CNJ, atento a esse cenário de crise e necessária mudança, buscou alterar a forma como se resolvem os conflitos no Brasil por meio da Resolução n. 125 de 2010. O art. 2º do citado ato normativo previu que a nova política pública de tratamento dos conflitos de interesses tem como objetivo, além da boa qualidade dos serviços, a disseminação da cultura de pacificação social. Portanto, é dever do Estado disseminar a cultura do consenso na administração dos conflitos.

Dessa maneira, a menção expressa da Resolução n. 125 ao termo “cultura de pacificação social” – como objetivo a ser alcançado pelo Estado no oferecimento de mecanismos para tratamento dos conflitos – consistiu na formalização da necessidade de se superar a cultura do litígio. O desenvolvimento da cultura do consenso deixou a quase unanimidade do campo da pesquisa para ocupar, também, mencionado importantíssimo ato normativo do conselho que controla a atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário.

Assim, por meio da citada Resolução, do novo Código de Processo Civil e da Lei da Mediação, “pretende-se transformar a ‘cultura da sentença’ num modelo mais amplo de administração dos conflitos, com destaque para a via autocompositiva que se designa por ‘cultura do consenso’” (GONÇALVES et al., 2018, p. 237). A consolidação de tal modelo de organização e resolução de conflitos, todavia, necessita de ação bem mais ampla.

Consoante Guilherme Bertipaglia Leite da Silva e José Roberto Neves Amorim, pode-se “asseverar, com segurança, a necessidade da disseminação e expansão da cultura da pacificação, por meio dos métodos adequados de solução de conflitos, autocomposição, agora expressamente previsto” (2018, p. 54). Para Alexandre Lopes de Abreu, todavia, é importante registrar que

a Política de tratamento adequado de conflitos não se restringe a disseminação e estímulo ao uso dos meios autocompositivos para solução de conflitos. A ação é bem mais ampla.

Passa por uma ação interinstitucional de buscar parcerias dentre órgãos públicos que possuem mesma finalidade para que, em ação conjunta, possam alcançar maior êxito. São exemplos dessa parceria a união de esforços com o Executivo estadual e municipal para realização de dinâmicas no enfrentamento dos conflitos familiares, ou na disponibilização de acesso às plataformas digitais de solução de conflitos da relação de consumo.

Vai além. Intervém junto a empresas, especialmente naquelas com maior volume de litígios, para que sejam disponibilizados canais de atendimento ao cliente, com o fim de resolver as pendências que poderiam resultar em novas demandas, cobrar das Agências Reguladoras posturas de fiscalização para inibir a reiteração de ações danosas aos consumidores etc.” (2018, p. 432-433).

Segundo Trícia Navarro Xavier Cabral, “o Brasil vem passando por relevantes mudanças legislativas e ideológicas, que estão transformando os diversos setores do Direito” (2018, p. 331). “Implementada essa transformação cultural, com as pessoas reconhecendo-se como capacitadas para os embates do cotidiano, assistiremos não apenas uma mudança de postura no que se refere ao trato dos conflitos, mas em uma postura mais solidária” (ABREU, 2018, p. 444).

Com isso, os métodos adequados de administração dos conflitos estão cada vez mais em evidência, não só na academia e no setor privado, mas, também, no Poder Judiciário. Trata-se de importante inovação que alterou substancialmente o modo como a jurisdição deve funcionar, pautando-se no fato de que deve oferecer outras opções para dirimir os conflitos de interesses e de que essas alternativas devem ser

privilegiadas em relação ao produto sentença. Promover o consenso é o caminho para se alcançar a cultura da pacificação social.

Para Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos,

a partir dessa insatisfação coletiva no Brasil é que a resolução nº 125 do CNJ veio respaldar uma possibilidade de mudança do sistema de justiça: da primazia da “cultura da sentença” para uma “cultura do consenso”, incrementando a importância dos métodos consensuais na administração dos conflitos e procurando destacar a sua importância para a transformação do sistema de justiça (2018, p. 228).

Embora alterações legislativas recentes tenham contribuído para a alteração desse cenário, sabe-se que os desafios são grandes. Segundo Kazuo Watanabe, somente com um movimento organizado, “bem implementado e monitorado conseguiremos transformar a atual cultura da sentença em cultura da pacificação, da solução amigável dos conflitos de interesses” (2018, p. 104).

2.3.4 Desafios para a consolidação da cultura do consenso

Para Kazuo Watanabe, diante do quadro atual de litigiosidade e de apatia das partes em resolver os seus próprios conflitos, o grande desafio está em vencer “a ‘cultura da sentença’, ou a ‘cultura do litígio’, e a mentalidade hoje predominante entre os profissionais do direito e também entre os próprios destinatários dos serviços de solução consensual de litígios, que é a da excessiva dependência ao paternalismo estatal”. Segundo o autor, os profissionais do direito devem tirar proveito, os jurisdicionados devem conhecer os benefícios e o Estado deve incentivar o uso dos métodos de resolução dos conflitos de forma autocompositiva (2018, p. 103-104).

Nas palavras de Vanderlei Nascimento Junior, é “preciso que haja uma virada cultural no sentido de substituir a cultura do litígio pela cultura da paz, ao passo que as próprias partes dividam entre si a responsabilidade pela resolução pacífica de suas próprias disputas” (2017, p. 278). Entretanto, a cultura do litígio já existe há décadas e mais décadas, de modo que a sua superação consiste em grande desafio no Brasil.

Consoante Ricardo Lagreca Siqueira e Humberto Chiesi Filho,

a adoção de medidas pelo Estado e pela sociedade civil com o objetivo de reduzir o índice de judicialização no país já vem trazendo inúmeras inovações que constituem uma profícua evolução no modo como são tratadas as controvérsias [...], entretanto, não trouxeram uma redução efetiva na quantidade de questões que são levadas ao Poder Judiciário.

Trata-se de um caminho necessário e importante, mas não demonstrou até o momento que oferecerá condições para a solução do problema, sem a combinação com outros fatores que desestimulem a provocação da jurisdição para a solução de toda e qualquer controvérsia (2018, p. 476)

“Percebe-se, por outro lado, que estamos numa fase de transição do que pode se chamar ‘cultura da sentença’ para ‘cultura da pacificação’” (LAGRASTA, 2018, p. 56). Indubitavelmente, um dos principais desafios para superação da cultura do litígio e ascensão para a cultura do consenso é a consolidação dos métodos autocompositivos de resolução de conflitos. É necessário para isso (1) uma verdadeira mudança no ensino do Direito, (2) a atuação do próprio Judiciário como um dos grandes protagonistas nesse desafio – com o incentivo no uso de métodos adequados, capacitação de profissionais e estruturação dos fóruns e rigor na análise de requisitos processuais –, (3) a união de Estado, sociedade civil e iniciativa privada na promoção da autocomposição e contínua informação aos cidadãos e (4) o empoderamento dos jurisdicionados e o esforço de toda a sociedade civil nesse objetivo.

Como já explicitado nesta pesquisa, a forma como se dá o ensino do Direito – com foco principal no litígio – tem papel fundamental na manutenção da cultura da sentença. Segundo Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos, poucas faculdades de direito possuem alguma disciplina obrigatória com conteúdo voltado para a administração de conflitos. Dessa forma,

é preciso que a formação e a discussão nos Cursos de Direito seja compatível com a transformação do modelo atual para uma cultura mais ampla de administração dos conflitos, rompendo com o paradigma da superioridade da forma judicial como base do sistema de justiça brasileiro. A discussão não deve, entretanto, ficar circunscrita ao currículo dos Cursos de Graduação em Direito.

Também na pós-graduação, seja ‘lato sensu’ ou ‘stricto sensu’ os conteúdos relativos a uma administração mais ampla dos conflitos devem ser incentivados, criando uma discussão permanente sobre o modelo de justiça desejado no Brasil e sobre os aperfeiçoamentos necessários para o sistema de justiça (2018, p 234).

Desse modo, a Resolução n. 125 de 2010 do CNJ prevê que a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário deve ser implementada com a participação, inclusive, das universidades e instituições de ensino (art. 5º). Dessa forma, cabe ao órgão buscar a cooperação dos órgãos públicos e das instituições públicas e privadas da área de ensino “para a criação de disciplinas que propiciem o surgimento da cultura da solução pacífica dos conflitos, bem como que, nas Escolas de Magistratura” (art. 6º, V) (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010, p. 04).

Para Adolfo Braga Neto, a nova noção de acesso à justiça “depende muito a implementação de uma nova cultura, a introdução do tema de maneira aprofundada na graduação do Direito e de outras faculdades, com certeza, proporcionaria a mudança de mentalidade necessária a sua implementação” (2018, p. 110). Portanto, os responsáveis pelo ensino jurídico, de graduação ou pós, escolas de magistratura ou do Ministério Público, escolas superiores da advocacia, dentre outras, têm papel essencial nesse desafio.

Também contribuiria significativamente para se chegar à cultura do consenso o modo como o próprio Judiciário trabalha para a efetiva alteração do cenário de litigiosidade. Tal Poder, por exemplo, não treina adequadamente e tampouco remunera seus conciliadores e mediadores, nem sempre estrutura os Cejuscs e oferece soluções pré-processuais, não exige, efetivamente, dos novos juízes matérias ligadas à solução autocompositivas, bem como não incentiva seus magistrados a dar a real atenção para a conciliação e para a mediação (GONÇALVES et al., 2018, p. 229-332).

Para Trícia Navarro Xavier Cabral, não há dúvida de que ainda há muito que se avançar na esfera judicial.

Os atores no Poder Judiciário precisam de mais engajamento na priorização da solução consensual dos conflitos, capacitando mediadores e conciliadores, criando CEJUSCs, regulamentando a remuneração dos facilitadores, entre outras iniciativas, a fim de que se ofereça aos litigantes

mecanismos legítimos de resolução de disputas, com resultados justos e satisfatórios para todos (2018, p. 339).

Consoante Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos, “é preciso que o Poder Judiciário compreenda que as transformações da cultura vigente vão gerar, inexoravelmente, uma perda de importância da forma judicial de administração dos conflitos, gerando uma maior proeminência dos métodos consensuais” (2018, p. 231). Assim, os Tribunais precisam dar o mesmo protagonismo aos métodos autocompositivos que o legislador e o CNJ deram.

Além da capacitação dos servidores, incentivo e efetivação de ferramentas, Ricardo Lagreca Siqueira e Humberto Chiesi Filho acreditam que os juízes devem aplicar regras processuais de modo assertivo, especialmente a comprovação nos processos de que a pretensão já fora resistida no âmbito administrativo. Portanto, a da presença do citado requisito para o regular exercício do direito de ação, pautado na “presença da pretensão resistida constitui um elemento fundamental para o descortinamento de uma nova dinâmica social na qual os indivíduos somente ajuízem ações judiciais como última opção para a solução de uma controvérsia” (2018, p. 476-477).

Embora a regra processual preveja que, para postular em juízo, seja necessário ter interesse (art. 17 do novo CPC), ou seja, que a pretensão do litigante tenha sido resistida no âmbito administrativo, nem sempre os julgadores observam esta regra. Consoante Marco Aurélio Gastaldí Buzzi, o caminho judicial, contencioso e adversarial consiste em última *ratio* para a solução da controvérsia, razão pela qual devem as partes autoras comprovar de plano essa situação, o que deve ser exigido no âmbito judicial.

Ainda, seria muito importante para se alcançar a cultura do consenso que o Estado brasileiro, sociedade civil e iniciativa privada se unissem na promoção dos métodos autocompositivos, bem como informassem continuamente os jurisdicionados acerca da existência e respectivas vantagens. “Embora o Novo CPC tenha dado respaldo legal à mudança cultural pretendida, é preciso engajamento para garantir a sua plena efetividade” (SORRENTINO, 2018, p. 450)

O novo CPC atribuiu ao Estado o dever de promover, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos (BRASIL, 2015, p. 38). Assim, deve o Poder Público disponibilizar mecanismos autocompositivos para que os jurisdicionados deles faça uso para

resolução de seus conflitos. Segundo, Kazuo Watanabe, os cidadãos têm, atualmente, “o direito ao oferecimento pelo Estado de todos os métodos adequados à solução de suas controvérsias, e não apenas do tradicional método adjudicatório. A esse direito corresponde a obrigação do Estado de organizar e oferecer todos esses serviços [...]” (2018, p. 100).

Consoante Alexandre Lopes de Abreu, “a constatação da incapacidade do enfrentamento das demandas sociais por reconhecimento de direitos precisa ser satisfeita com a oferta de mecanismos variados de acesso”. Assim,

torna-se necessário que toda a rede de pessoas envolvidas no trabalho para o tratamento de conflitos conheça e ofereça aos usuários as variadas formas de encaminhamento para solução do problema, esclarecendo o funcionamento, vantagens, expectativas de resultados, conquistando a cooperação do mesmo para o alcance de seu objetivo (2018, p. 443).

Portanto, além da criação de ferramentas, deve o Estado, também, promover a informação e educação dos jurisdicionados, para que os conheçam e saibam de seus benefícios, especialmente por meio de políticas sociais. “Para a transformação do modelo atual da ‘cultura da sentença’ para um novo, fundamentado na ‘cultura do consenso’, uma série de medidas primordialmente educativas terá que ser adotada, para além daquelas adequações estabelecidas na Resolução nº 125 do CNJ” (GONÇALVES et al., 2018, p. 228).

Consoante Marcia Carla Pereira Ribeiro e Victor Hugo Domingues, a integração entre o Direito, Economia Comportamental e Políticas Públicas poderia auxiliar no incentivo ao uso de métodos adequados pelos cidadãos.

A complexidade do comportamento humano e, principalmente, seus reflexos nos diversos segmentos sociais exigem novas abordagens políticas para tratar dos riscos e efeitos sociais de escolhas trágicas. As políticas públicas levadas adiante pelo Estado de bem-estar social devem buscar a mais verossímil aproximação do que efetivamente busca modificar ou estimular incentivos de natureza neuro-comportamental. Muitas vezes, pequenos ajustes de natureza legislativa podem transformar a forma como as pessoas reagem aos incentivos (2018, p. 463).

Dessa forma, para Bruna Barbieri Waquim e Antonio Henrique Graciano Suxberger, a técnica do *nudge*²⁹ poderia auxiliar para que os jurisdicionados buscassem soluções simples, acessíveis, de baixo custo e eficazes. Assim,

as opções a respeito do modo pelo qual o Poder Judiciário exterioriza a ação estatal que realiza traços mais amplos de concretização do acesso à justiça é tema que aproxima a compreensão desse processo mais das Políticas Públicas do que do Direito propriamente dito. Afinal, interessa, na realização dessas opções próprias de solução do conflito, o modo pelo qual se opera a exteriorização dessa ação de Estado, ou seja, importa o "como" da solução do conflito e, por isso, a conformação dos arranjos institucionais que respondem pela resposta do Poder Judiciário ao cidadão.

Nessa senda, assim como o movimento para que o Direito Constitucional seja ensinado desde os bancos da escola [...], o ensino da visão positiva do conflito e dos métodos de solução consensuais de controvérsias deve ser objeto de naturalização no comportamento dos futuros cidadãos brasileiros. Da mesma forma, devem os métodos de solução consensual do conflito serem ensinados e estimulados nos bancos da graduação em Direito, como forma de fomentar a cultura do não-litígio, o que tem sido paulatinamente adotado por algumas instituições de ensino superior (2018, p. 27-28).

²⁹ No âmbito das políticas públicas que consideram o comportamento psicológico como elemento fundamental do ato político, ganhou notoriedade o termo anglófono “*nudge*”. O termo [...] alcançou destacada relevância dentro do contexto político norte-americano, quando alguns gestores públicos ligados à *Behavioural Law and Economics* tomaram assento nos setores estratégicos da gestão do então presidente americano Barack Hussein Obama. A tradução não oficial do vocábulo demonstra seu significado: “*nudge*” pode ser entendido como um “empurrão”, um “cutucão”, uma espécie de “indicação” não explícita e não vinculativa de opções previamente programadas pelo agente público. Em 2008, o livro “*Nudge: o empurrão para escolha certa*”, de Cass Sustein e Richard Thaler, consagrou o termo *nudge* (RIBEIRO e DOMINGUES, 2018, p. 466).

Ainda, a iniciativa privada e a sociedade civil devem ser aliadas nesse desafio, pois também são responsáveis no avanço e desenvolvimento do país e respectivos jurisdicionados. Segundo Alexandre Abreu, a sociedade civil organizada tem auxiliado na superação da cultura do litígio. Contudo, “deve conter no seu portfólio de serviços o de capacitar o cidadão para defesa de seus interesses, com a apresentação dos meios adequados para solução dos conflitos e como se capacitar para esse objetivo” (2018, p. 439).

Em relação às empresas privadas, o CNJ prevê a sua importância na Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, bem como acerca da criação de “Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação ou órgãos semelhantes” (art. 12-C da Resolução n. 125 do CNJ) (2010, p. 09). Assim, segundo Trícia Navarro Xavier Cabral, com a alteração da legislação sobre o assunto, houve importantes conquistas no âmbito extrajudicial. “Os mediadores privados, que já atuavam antes mesmo da edição das referidas Leis, ampliaram seus negócios profissionais, com a criação de diversas câmaras de mediação, conciliação e arbitragem” (2018, p. 339).

Ademais, segundo Alexandre Lopes de Abreu, ganha desta que também a “evolução tecnológica nas ações das iniciativas privadas, com plataformas de conciliação e mediação que permitem diálogo entre pessoas em diversas partes do mundo, na busca de solução que não seria possível pelas formalidades ou burocracias do setor público” (2018, p. 432). *Online dispute resolution* como a plataforma desenvolvida pelo *website E-bay*, o *Virtual Magistrate*, e as empresas eConciliar e D’Acordo, bem como iniciativas do Poder Público como o Regulamento n. 524/2013 do Parlamento Europeu e a ferramenta Consumidor.gov chamam a atenção pelas inúmeras vantagens. “Certamente os novos mecanismos de solução de conflitos extrajudiciais *on line* reconhecidos pelas leis especiais possibilitarão um novo capítulo na história do Judiciário Brasileiro” (DE SOUZA e NICOLAU, 2018, p. 503).

Segundo Daniel do Amaral Arbix, todavia, ADR financiada pelo Estado podem aumentar as possibilidades de composição privada:

a segunda preocupação, incidente sobre a dinâmica entre negociação privada, ADR e cortes estatais, desencadeou estudos de Direito e Economia que focalizaram, entre outros temas, a oferta de serviços interjurisdicionais, a economia das decisões judiciais e os efeitos da disponibilidade de ADR sobre o Poder Judiciário. Nesse diapasão, levantamentos empíricos indicam

que a ADR financiada pelo Poder Público pode aumentar as possibilidades de composição privada, sem, contudo, reduzir o tempo empregado pelas partes na resolução o conflito (2017, p. 43).

Portanto, “observa-se que, seja por ações do Poder Público, seja por iniciativas privadas, novos ambientes estão surgindo para assegurar às pessoas a oportunidade de resolver suas questões, de forma célere e adequada” (ABREU, 2018, p. 433). A responsabilidade pela superação da cultura do litígio é de todos, Estado, sociedade civil e empresas privadas.

É, também, do próprio cidadão, que também tem o dever/direito de se empoderar, sentir-se capaz de resolver o próprio conflito e colaborar para tanto. Consoante Alexandre Lopes de Abreu, deve o jurisdicionado se tornar sujeito participante da busca de resultados, bem como compreender o seu papel nesse mecanismo. Assim, “implementada essa transformação cultural, com as pessoas reconhecendo-se como capacitadas para os embates do cotidiano, assistiremos não apenas uma mudança de postura no que se refere ao trato dos conflitos, mas em uma postura mais solidária” (2018, p. 443-444).

Para Ana Luiza Isoldi, devem as pessoas ser empoderadas para que desenvolvam a capacidade de fazer suas escolhas num conflito de interesses, para que alcancem a verdadeira pacificação social (2018, p. 295). Na verdade,

um dos objetivos dos ADR, decorrente da influência predominante do princípio da autonomia privada, é o de findar com essa distinção entre operadores e consumidores, procurando quebrar o círculo vicioso daquilo que se pode chamar de uma cultura de intermediação e de representação, muito nociva, que afasta as pessoas do conhecimento de sua capacidade de participação e de sua responsabilidade, de seu direito e seu dever de determinar o processo de solução de conflitos e controvérsias (ATTI e ATIIÉ JR., 2018, p. 316-317).

Enfim, os jurisdicionados não podem depender passivamente do Estado. “É sabido que a construção da ‘cultura da sentença’ não ocorreu da noite para o dia assim como não ocorrerá à transformação para um

novo modelo que atribui ênfase a participação dos próprios interessados na solução dos conflitos” (GONÇALVES et al., 2018, p. 228). Devem as pessoas, portanto, tomar posição na sua própria vida e nos seus conflitos:

é necessário que esse trabalho não seja tomado como um modelo paternalismo, de modo a fazer do cidadão dependente de orientação continuada. É necessário que se habilitem as pessoas a assumirem uma posição ativa de tomada de posição, fazer com que elas definam os caminhos que desejem seguir, pratiquem o exercício da autonomia no seu dia a dia, passando a serem colaborativas na construção de soluções e corresponsáveis pelos resultados alcançados (ABREU, 2018, p. 437).

Para Luciana Yuki Fugishita Sorrentino, “a mudança cultural é progressiva e considerando o curto período de tempo da existência da política pública imposta aos tribunais, também de forma progressiva, os resultados tornar-se-ão cada vez mais expressivos” (2018, p. 454-455). Entretanto, consoante Jéssica Gonçalves, Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos, “não pode haver qualquer dúvida que, embora as modificações legislativas sirvam para introduzir a conscientização quanto à necessidade de alteração do Sistema de Justiça no Brasil, tais modificações não podem vir desassociadas de outras medidas” (2018, p. 237).

Dessa forma, embora o legislador – por meio da Resolução n. 125 do CNJ, do novo CPC e da Lei de Mediação já – já tenha alçado os métodos autocompositivos ao protagonismo no cenário jurídico brasileiro, é preciso muito mais para a superação da cultura do litígio, enraizada profundamente na base da República. A virada para uma cultura de consenso depende de esforços conjuntos dos centros de ensino, de todos os profissionais do Direito, do Judiciário, do Estado, da iniciativa privada e dos próprios jurisdicionados.

3 ANÁLISE DA EFETIVIDADE DO CASO DE ARAQUARI

A presente pesquisa tem o objetivo de analisar a efetividade de prática adotada pelo Juízo de Direito da Comarca de Araquari, que determina que as partes cadastrem previamente seus pedidos na ferramenta autocompositiva de resoluções de controvérsias por meio da internet. Portanto, tem como objeto verificar se tem proporcionado a resolução célere e via mecanismos autocompositivos de conflitos e, conseqüentemente, contribuído de alguma forma para superação da cultura do litígio e alcance da cultura do consenso no Brasil.

No primeiro capítulo da pesquisa, fora exposto acerca da cultura do litígio e suas conseqüências no país e exposto como funciona a prática utilizada no Juízo de Direito de Araquari com o uso da ferramenta Consumidor.gov. No segundo, restou explicitado sobre os métodos adequados de administração dos conflitos e os *online dispute resolution*, bem como a respeito da nova política nacional do CNJ de tratamento de conflitos, do novo conceito de acesso à justiça como a de acesso a uma ordem jurídica justa e, por fim, sobre cultura do consenso e desafios do estado brasileiro na superação da cultura do litígio e alcance de uma de pacificação social.

Neste terceiro capítulo, será exposta a pesquisa de campo, efetuada com a análise quantitativa dos processos nos quais referido Juízo determinou inicialmente para que consumidores utilizassem, antes da continuidade da ação judicial, a ferramenta Consumidor.gov. Dessa forma, serão analisados os autos dos procedimentos judicializados para verificar como se deram os desfechos das tratativas no canal de *online dispute resolution*, se houve ou não acordo, ou melhor, se a prática proporcionou celeridade e soluções autocompositivas, dentre outras peculiaridades, de acordo com cada um dos casos.

Em seguida, os dados apresentados no presente estudo de caso serão confrontados com as informações e teoria expostas nos capítulo anteriores, para verificar seus resultados e se se coaduna com o que propõem os pesquisadores citados, especialmente se tem contribuído para a superação da cultura do litígio. Por fim, averiguar-se-á sobre possíveis críticas e sugestões de melhorias acerca da prática.

3.1 DADOS COLETADOS: UM ANO DE USO DO CONSUMIDOR.GOV EM JUÍZO

Primeiramente, é importante explicar de forma detalhada os procedimentos da prática do Juízo de Araquari, conforme análise dos

processos e experiência do autor. O Juízo de Direito analisa as iniciais de processos já protocolizados pelo consumidor para tramitação no Juízo de Araquari e verifica se: (1) se trata de demanda afeta ao Direito do Consumidor; (2) o fornecedor, ocupante do polo passivo, está, de fato, cadastrado na ferramenta Consumidor.gov; (3) houve a prévia tentativa de resolução do conflito via mencionado canal; e, (4) em caso positivo, se houve a regular interação entre consumidor e fornecedor.

Caso não se trate demanda relacionada ao Direito Consumerista ou se trate, mas o fornecedor não esteja cadastrado na mencionada ferramenta ODR, não se aplica a prática. Caso se trate de relação de consumo e o fornecedor esteja cadastrado no Consumidor.gov, por outro lado, a prática é aplicada. Nesse último caso não se aplica, apenas, se a parte já comprovou de plano a tentativa de resolução na ferramenta. Aplica-se, todavia, se a tentativa foi apenas proforma, ou seja, se apesar do cadastro do pleito na ferramenta, a parte consumidora tenha evitado a interação com a parte contrária para dialogar sobre a pretensão.

Portanto, quando a prática é aplicada, o Juízo profere o seguinte despacho:

considerando o que dispõe o Decreto n. 8.573/15 e com intuito de incentivar a cultura da conciliação, bem como solução célere e alternativa de conflitos, SUSPENDO O PROCESSO por 20 (vinte) dias, a fim de que a parte autora promova a exposição dos fatos narrados na inicial e o registro de seus pedidos em relação à parte ré através da ferramenta gratuita presente no site do e. TJSC denominada “www.consumidor.gov.br”, sob pena de se considerar ausência de pretensão resistida e extinção do feito (NCPC, art. 485, VI). Decorrido o prazo acima, deverá a parte autora juntar aos autos todo o extrato e documentos relativos à relação das partes na mencionada ferramenta e requerer a continuidade do feito (retificando ou ratificando eventuais pedidos, de acordo com o pactuado extrajudicialmente), sob pena de indeferimento da inicial.

Após, há a possibilidade de as partes não chegarem a um consenso quanto ao objetivado pelo consumidor, de as partes chegarem a um acordo parcial ou total quanto ao narrado e solicitado pelo autor. Quando há acordo parcial, por exemplo, é comum que – como aconteceu em vários dos casos analisados, de ações chamadas de

“declaratória de inexistência de débito com pedido de dano moral” – o fornecedor cancele um débito e retire o nome do consumidor de cadastro negativador, mas entenda não haver um dano moral no caso – acolhe duas das três pretensões do autor.

Não efetuado acordo na plataforma, a demanda judicial retorna a tramitar normalmente. Caso haja acordo parcial, o autor solicita emenda à inicial para que o processo continue apenas quanto à questão que não foi objeto de autocomposição. Caso haja acordo total, ou a parte consumidora pede desistência do processo judicial ou a homologação do acordo entabulado na ferramenta no processo judicial.

No caso de não haver acordo ou ocorrer acordo parcial na ferramenta, o processo, evidentemente, retoma a sua marcha processual. Nesse caso, pode haver autocomposição posteriormente (extrajudicial) ou o processo é julgado por sentença, que pode enfrentar ou não o mérito da questão. Pode haver sentença de extinção sem análise do mérito, de procedência, parcial procedência ou improcedência dos pedidos. Em alguns casos, especialmente quando há a necessidade de condenar o fornecedor a ressarcir o dano moral que ocasionou, o Juízo leva em conta como as partes interagiram na plataforma Consumidor.gov para fixar o respectivo valor do dano extrapatrimonial.

Assim, foram colhidos dados de todos os processos em que a prática foi aplicada no período de um ano, o primeiro logo após o seu início, ou seja, desde 08/06/2017 até 07/06/2018, data em que completou o primeiro ano de aplicação. Foi analisado o desfecho dos casos nos processos em que foi proferido o despacho nos termos acima explicitados e nos que – embora não haja prolação do despacho acima transcrito – a parte consumidora, de plano, já com a documentação que acompanhou a inicial, comprovou a existência da tentativa de resolução do caso no Consumidor.gov.

Coletou-se dados como: (a) quantidade e números dos processos; (b) se a tentativa de resolução via Consumidor.gov foi comprovada de plano com a inicial ou ocorreu após a determinação de emenda; (c) resultado da tentativa de resolução (se a controvérsia foi ou não resolvida na plataforma, total ou parcialmente); (d) tempo em dias de resposta ou contato do fornecedor após o cadastro da reclamação; (e) nome do fornecedor, parte passiva no processo; (f) resultado do processo, ou seja, se houve homologação do acordo, sentença de procedência ou improcedência, bem como se a tentativa foi levada em conta para fixação de dano moral; e (g) se houve recurso.

Trata-se de 109 processos judiciais em que a prática foi aplicada durante mencionado primeiro ano, apenas um iniciado no ano de 2016,

67 no ano de 2017 e 41 no ano de 2018. Desses, 4 não foram sentenciados até a data de 20/03/2019 (em que os dados foram analisados finalmente), pois dependem, em regra, da realização de audiência de instrução e julgamento. Em 9 deles, após a determinação, o autor preferiu a alteração do rito da Lei n. 9.9099/95 para o do procedimento comum, no qual não havia, ainda, exigência pelo Juízo do registro do pleito no Consumidor.gov.

Ainda, em 16 deles, a análise restou prejudicada, pois houve indeferimento da inicial por inércia da parte demandante – não foram cumpridas as determinações de emenda, de modo que os processos foram extintos por sentença. Portanto, dos 109 em que houve a prática, serão coletados e comparados os dados dos 80 processos restantes, já julgados, que permaneceram no juizado especial cível e que tramitaram normalmente.

Tabela I – Situação dos processos em que a prática com o Consumidor.gov foi aplicada durante o período de um ano

Situação	Processos judiciais
Sem sentença proferida até 20/03/2019	04
Autor pediu alteração para o Juízo Comum	09
Houve indeferimento da inicial pela inércia	16
Processo com trâmite normal e já julgado	80
Total	109

Fonte: elaborada pelo autor, com base na análise dos autos dos processos judiciais.

Eis os autos nessa última condição: 0302229-37.2016.8.24.0103, 0000585-98.2017.8.24.0103, 0000968-76.2017.8.24.0103, 0001201-73.2017.8.24.0103, 0001454-61.2017.8.24.0103, 0300140-07.2017.8.24.0103, 0300277-86.2017.8.24.0103, 0300481-33.2017.8.24.0103, 0300543-73.2017.8.24.0103, 0300708-23.2017.8.24.0103, 0300760-19.2017.8.24.0103, 0300811-30.2017.8.24.0103, 0300830-36.2017.8.24.0103, 0300831-21.2017.8.24.0103, 0300834-73.2017.8.24.0103, 0300846-87.2017.8.24.0103, 0300849-42.2017.8.24.0103, 0300866-78.2017.8.24.0103, 0300950-79.2017.8.24.0103, 0300959-41.2017.8.24.0103, 0300973-25.2017.8.24.0103, 0300974-10.2017.8.24.0103, 0300975-92.2017.8.24.0103, 0300983-69.2017.8.24.0103, 0300989-76.2017.8.24.0103, 0301025-21.2017.8.24.0103, 0301041-72.2017.8.24.0103, 0301044-27.2017.8.24.0103, 0301045-12.2017.8.24.0103, 0301101-

45.2017.8.24.0103, 0301117-96.2017.8.24.0103, 0301119-
66.2017.8.24.0103, 0301120-51.2017.8.24.0103, 0301140-
42.2017.8.24.0103, 0301185-46.2017.8.24.0103, 0301246-
04.2017.8.24.0103, 0301253-93.2017.8.24.0103, 0301262-
55.2017.8.24.0103, 0301271-17.2017.8.24.0103, 0301273-
84.2017.8.24.0103, 0301274-69.2017.8.24.0103, 0301313-
66.2017.8.24.0103, 0301343-04.2017.8.24.0103, 0301372-
54.2017.8.24.0103, 0301420-13.2017.8.24.0103, 0301486-
90.2017.8.24.0103, 0301809-95.2017.8.24.0103, 0301942-
40.2017.8.24.0103, 0000071-14.2018.8.24.0103, 0000106-
71.2018.8.24.0103, 0000111-93.2018.8.24.0103, 0000300-
71.2018.8.24.0103, 0000663-58.2018.8.24.0103, 0300022-
94.2018.8.24.0103, 0300037-63.2018.8.24.0103, 0300039-
33.2018.8.24.0103, 0300044-55.2018.8.24.0103, 0300058-
39.2018.8.24.0103, 0300061-91.2018.8.24.0103, 0300132-
93.2018.8.24.0103, 0300170-08.2018.8.24.0103, 0300171-
90.2018.8.24.0103, 0300189-14.2018.8.24.0103, 0300237-
70.2018.8.24.0103, 0300304-35.2018.8.24.0103, 0300308-
72.2018.8.24.0103, 0300337-25.2018.8.24.0103, 0300369-
30.2018.8.24.0103, 0300379-74.2018.8.24.0103, 0300420-
41.2018.8.24.0103, 0300440-32.2018.8.24.0103, 0300451-
61.2018.8.24.0103, 0300471-52.2018.8.24.0103, 0300486-
21.2018.8.24.0103, 0300499-20.2018.8.24.0103, 0300500-
05.2018.8.24.0103, 0300501-87.2018.8.24.0103, 0300504-
42.2018.8.24.0103, 0300523-48.2018.8.24.0103 e 0300540-
84.2018.8.24.0103. AS informações foram retiradas do Sistema de
Automação do Judiciário (SAJ), sistema em que tramitam os processos
na justiça estadual de Santa Catarina. Nenhum deles possuía ou possui
segredo de justiça.

Neles, figuraram como fornecedores as seguintes empresas (com a respectiva quantidade de vezes em que ocupam o polo passivo): Assurant Seguradora S/A (1), Ativos S/A (3), Avon Cosméticos Ltda. (3), Banco Bradesco/Bradescard S/A (3), Banco BMG S/A (4), Banco do Brasil S/A (2), Banco Olé Bonsucesso Consignado S/A (1), Banco Panamericano S/A (1), Banco Santander/Santander Financiamentos S/A (4), Claro S/A (4), Embratel S/A (13), Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A (1), Hipercard Banco Múltiplo S/A (2), Itaú Unibanco/Banco Itaucard S/A (2), Koerich S/A (2), Latam Linhas Aéreas S/A (2), Lojas Salferr (1), Nextel Telecomunicações Ltda. (1), Oi (Brasil Telecom)/Oi Móvel S/A (13), Renova Companhia Securitizadora de Créditos Financeiros S.A. (1), Sky Brasil Serviços Ltda. (3), Telefônica Brasil

S/A (10), Tim Celular S/A (2) e Verde Administradora de Cartões de Crédito S/A (1). Eis os maiores litigantes:

Tabela II – Nome e quantidade de vezes que dos maiores litigantes em processos analisados

Fornecedor réu	Quantidade de vezes
Banco Santander/Santander Financiamentos S/A	04
Banco BMG S/A	04
Claro S/A	04
Telefônica Brasil S/A	10
Oi (Brasil Telecom)/Oi Móvel S/A	13
Embratel S/A	13

Fonte: elaborada pelo autor, com base na análise dos autos dos processos judiciais.

Dos 80 processos judiciais analisados, em 48 deles o Juízo determinou que fosse emendada a inicial para comprovação do interesse de agir com a juntada dos respectivos extratos do Consumidor.gov, para comprovação da tentativa. Em 32 deles, por outro lado, a tentativa de resolução via referida ferramenta já fora comprovada na inicial, sem qualquer necessidade de intervenção judicial. Portanto, em 40% dos casos não houve a necessidade de se determinar a comprovação da negativa no âmbito administrativo, por contato no citado canal, para resolução do caso.

Tabela III – Quantidade de processos em que houve necessidade de despacho para determinar o uso da ferramenta e de processos em que tal uso foi comprovado de plano, com a inicial

Situação	Quantidade de processos judiciais (porcentagem)
Despacho determinando emenda	48 (60%)
Uso do Consumidor.gov comprovado de plano	32 (40%)
Total	80 (100%)

Fonte: elaborada pelo autor, com base na análise dos autos dos processos judiciais.

Em relação ao tempo médio de tramitação do procedimento no Consumidor.gov, verificou-se que, dos 80, não foi possível analisar a informação a respeito do número de dias em que a parte fornecedora

tentou ou respondeu efetivamente ao autor acerca da controvérsia em 12 processos, pois a parte não juntou a totalidade dos extratos da referida plataforma, da onde se infere tal informação. Nos demais 68 processos, a média de tempo para resposta na plataforma foi de 5,35 dias. Chamaram a atenção 17 casos: 2 em que os fornecedores responderam em 19 e 13 (mais que o prazo de 10 dias), 10 em que responderam já no dia seguinte e 5 em que as empresas responderam no mesmo dia do cadastro dos pedidos.

Para fins comparativos, um processo judicial em geral demora, em média, 5 anos e 1 mês para findar definitivamente. Se levar em conta apenas os processos de conhecimento, esse tempo é de 4 anos e 4 meses para procedimentos do rito comum e de 2 anos e 10 meses para processos sob o rito dos juizados especiais cíveis (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018, p. 142-157).

Tabela IV – Comparação do tempo em dias de trâmite do processo judicial e do pedido no Consumidor.gov

Processo/procedimento	Tempo médio
Processo judicial em geral	1.855 dias
Processo de conhecimento – rito comum	1.580 dias
Processo de conhecimento – rito dos juizados especiais cíveis	1.030 dias
Procedimento no Consumidor.gov	5,35 dias

Fonte: elaborada pelo autor, com base na análise dos autos dos processos judiciais.

Desses 80 processos, 3 foram extintos sem resolução do mérito, pois, após a aplicação da prática, a parte autora deixou de comparecer à sessão de conciliação. Nos demais, houve 15 sentenças de improcedência dos pedidos, 32 de parcial ou total procedência e 30 de homologação de acordo. Em relação aos acordos, a maioria veio após contato extrajudicial das partes. Apenas 5 ocorreram em audiência e 3 não foram homologados, pois, na verdade, a parte autora pediu a desistência após resolver o conflito no Consumidor.gov. Há 9 recursos de sentenças proferidas, nenhum ainda julgado em Segunda Instância.

Tabela V – Desfecho dos processos judiciais em que foi aplicada a prática

Situação da sentença	Quantidade de processos
De extinção por ausência à audiência	03
De improcedência	15
De parcial ou total procedência	32
De homologação de acordo ou desistência por conta de acordo na plataforma	30
Total	80

Fonte: elaborada pelo autor, com base na análise dos autos dos processos judiciais.

Consoante dados do Justiça em Números do CNJ do ano de 2018, houve apenas 12,1% de sentenças homologatórias de acordo em processos judiciais no Brasil no ano de 2017. Nos juizados especiais, houve 18% e 10% de autocomposições referendadas na Justiça Estadual e na Federal, respectivamente. A Justiça Trabalhista, conhecida como a que mais concilia no país, “solucionou 25% de seus casos por meio de acordo” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018, p. 137). Nenhum dos referidos órgãos chegou perto da porcentagem de sentenças homologatórias nos processos em que aplicada a prática com o Consumidor.gov na Comarca de Araquari, na qual houve 37,5% dessas sentenças.

Tabela VI – Comparativo de sentenças homologatórias de acordo em diferentes órgãos da Justiça e nos processos em que aplicada a prática na Comarca de Araquari

Local de tramitação dos pedidos	Porcentagem de acordo
Judiciário brasileiro em geral	12,1%
Juizados especiais estaduais	18%
Justiça trabalhista	25%
Comarca de Araquari com o uso da prática com o Consumidor.gov	37,5%

Fonte: elaborada pelo autor, com base na análise dos autos dos processos judiciais.

Em relação ao resultado da tentativa de resolução dos casos no canal (independentemente de ter havido sentença homologatória de acordo ou não), verifica-se que não houve acordo em 32 casos, houve acordo parcial em 19 e autocomposição total em 29 casos. No primeiro caso, as partes não chegaram a um consenso quanto à reclamação do

autor. No segundo, de acordo parcial, em 16 dos 19 casos o acordo foi em relação a 2 dos 3 pedidos do autor, em um o acordo foi de um de 2 pleitos, e, por fim, em 2 deles, o pacto foi em um de 3 requerimentos.

Em relação aos 29 acordos totais na plataforma (dos 80 casos), de se registrar que, em alguns deles, como no processo n. 0300950-79.2017.8.24.0103, a parte consumidora pleiteou no Consumidor.gov apenas o cancelamento do débito e a retirada de seu nome de cadastro negativador. Embora o fornecedor tenha acolhido as pretensões (a totalidade delas), a demanda judicial continuou em relação ao pleito indenizatório por conta da negativação de seu nome, que o autor entendia indevida, sem correspondente pedido na plataforma. Ou seja, não tentou pactuar na ferramenta ODR o dano extrapatrimonial.

Chamou a atenção, também, que, nos 32 casos em que não houve acordo na plataforma Consumidor.gov, em 9 deles houve sentença de improcedência, 3 de extinção pela ausência do autor à sessão conciliatória, e, ainda, 9 acordos posteriores. Portanto, dos 80, houve apenas 11 casos em que não houve acordo na ferramenta ODR e, após, sentença de procedência total ou parcial dos pedidos. Em outras palavras, dos casos analisados, houve 48 acordos na ferramenta, 9 acordos em momento posterior, 3 extinções sem mérito, 9 improcedências dos pleitos e, tão somente, 11 procedências parciais ou totais.

Tabela VII – Situação de processos em que não houve acordo na plataforma Consumidor.gov

Situação do processo	Quantidade de processos
Com pedidos julgados improcedentes	9
Extinto sem análise do mérito	3
Com acordo posterior	9
Com pedidos julgados procedentes	11
Total	32

Fonte: elaborada pelo autor, com base na análise dos autos dos processos judiciais.

Enfim, dos 80 casos avaliados na presente pesquisa, houve acordo (ao menos parcial) na plataforma Consumidor.gov em 48 deles, ou seja, em 60% das demandas. Ainda, dos 40% em que não foi resolvido o caso, em apenas 13,75% o consumidor tinha razão, conforme julgamento proferido no Juízo. Nos demais 26,25%, os pleitos foram julgados improcedentes ou extintos, ou seja, é possível que o

fornecedor tivesse acreditado estar na razão para não compor com o consumidor.

Tabela VIII – Situação dos pedidos na plataforma Consumidor.gov

Acordo no consumidor.gov	Quantidade de processos
Sem acordo	32
Com acordo (ainda que parcial)	48
Total	80

Fonte: elaborada pelo autor, com base na análise dos autos dos processos judiciais.

Nos casos de sentença de procedência e condenação da parte fornecedora no pagamento de dano moral, tenha ou não havido acordo parcial na plataforma, o Juízo de Direito de Araquari consignou expressamente que levou em conta, dentro outras situações, a atuação da parte ré no tratamento com o consumidor na plataforma Consumidor.gov. Dessa forma, os valores dos danos morais por negativas indevidas foram baixados de R\$ 8.000,00 (conforme observado, era regra para casos como os citados, como se observa nos autos n. 0300831-21.2017.8.24.0103) para R\$ 7.000,00, R\$ 6.000,00, R\$ 5.000,00, R\$ 4.000,00 e R\$ 3.000,00, conforme sentenças nos processos n. 0301271-17.2017.8.24.0103, 0301486-90.2017.8.24.0103, 0300022-94.2018.8.24.0103, 0300379-74.2018.8.24.0103 e 0000585-98.2017.8.24.0103, respectivamente.

Importante registrar, ainda, que, em muitos casos, o fornecedor teve efetiva dificuldade em contatar o consumidor via telefone. Após o cadastro da reclamação na ferramenta Consumidor.gov, como no caso dos autos n. 0300846-87.2017.8.24.0103 e 0300308-72.2018.8.24.0103, nos quais os consumidores, mesmo após diversas tentativas de contato, não atenderam os prepostos das empresas. Em outros casos, como nos dos autos n. 0300866-78.2017.8.24.0103, 0301101-45.2017.8.24.0103 e 0301372-54.2017.8.24.0103, embora os fornecedores tenham aceitado os pedidos dos consumidores na ferramenta, estes não mais interagiram com aqueles após o acolhimento da pretensão.

Num deles, inclusive, alegou que, conforme orientação de seu advogado, não aceitaria a proposta de resolução do caso do fornecedor, ainda que este tivesse acolhido todos os pedidos iniciais do autor na plataforma. Noutro, o próprio advogado alegou textualmente que não tinha mais interesse em qualquer acordo. Enfim, em regra, os consumidores dificultaram mais o contato e os fornecedores foram mais

atenciosos no trato com aqueles na ferramenta Consumidor.gov – como salientado pelo Juízo nos autos n. 0301351-78.2017.8.24.0103, muitos fornecedores têm dado “total atenção ao consumidor e aos pleitos na ferramenta www.consumidor.gov.br”.

Análise da interação das partes na ferramenta demonstrou que os consumidores dificilmente procuravam os fornecedores para resolver a situação antes de judicializar um conflito de interesses, antes de protocolizar a inicial relativa à demanda consumerista. O prévio contato rápido pela internet via ferramenta Consumidor.gov permitiu o diálogo, a troca de informações e, inclusive, o compartilhamento de documentos pelas partes, o que permitiu que o fornecedor soubesse da existência do litígio e pudesse acatar ou não os pleitos do consumidor, sem a necessidade do julgamento do caso no Judiciário.

Chamou a atenção, também, que alguns fornecedores alegaram não fazer acordo quando é solicitado indenização por dano moral, como no caso dos autos n. 0300846-87.2017.8.24.0103 e 0300044-55.2018.8.24.0103, argumento embasado – segundo os fornecedores – no item 5, II, dos termos de uso da plataforma. Todavia, conforme informação do *site*, consta no ferido item que o usuário não poderá “*utilizar os serviços do Consumidor.gov.br para fins diversos das finalidades do site*”³⁰, ou seja, não há, de fato, vedação para compor quanto a ressarcimento do dano imaterial.

Ainda, em alguns casos como o dos autos n. 0300523-48.2018.8.24.0103, a parte fornecedora optou por não efetuar proposta de acordo porque, após análise do caso, entendeu que a cobrança era devida e juntou ao procedimento extrajudicial cópia do contrato. Nesse caso, ao final, a juntada do contrato fez com que o Juízo indeferisse o pleito liminar e, ao final, julgasse improcedentes os pedidos no processo judicial.

Como acima explicitado, em 32 dos 80 casos a parte consumidora – provavelmente com ciência da prática do Juízo – já demonstrou a tentativa autocompositiva via Consumidor.gov já com a inicial. Não é possível levantar os dados, todavia, do número de pessoas que solucionou a totalidade dos pedidos na ferramenta e deixou de ingressar com a devida ação judicial, embora pareça provável que muitas ações deixaram de ser propostas porque o problema foi resolvido na plataforma anteriormente ao ajuizamento da ação.

³⁰ Disponível em <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/7>>. Acesso em 17/03/2019.

Por fim, em relação à rotina de trabalho da unidade jurisdicional, conforme experiência profissional do autor, verificou-se que o alto índice de acordos atingido pela prática contribuiu para que a carga de trabalho, de certo modo, diminuísse. Processos de trabalho importantes como a análise de liminares, realização de audiências de conciliação e de instrução e julgamento, bem como a confecção de decisões saneadoras e sentenças de mérito, que tomam tempo considerável para a sua finalização, tiveram o fluxo conseqüentemente reduzido.

3.2 CONCLUSÕES ACERCA DA PRÁTICA

Análise dos dados e informações expostas no subcapítulo retro, bem como da teoria de base apresentada no segundo capítulo contribuem para determinadas conclusões, que serão feitas em tópicos, abaixo. Tais constatações, por suas vezes, possibilitarão responder os questionamentos centrais da presente pesquisa, ao final, se a prática do Juízo de Araquari com o uso do ODR Consumidor.gov tem sido efetiva para aquilo que se propõe e se contribui de fato para a superação da cultura do litígio e incentiva a adoção da cultura do consenso.

1 – Inicialmente, exame mais subjetivo dos processos explicitou alguns fatos que confirmam o cenário de cultura do litígio que atualmente direciona a grande maioria dos atos dos operadores do direito, consumidores e fornecedores no sistema de justiça no Brasil. Algumas supostas atitudes de consumidores e/ou de seus advogados como, por exemplo, de (a) não atender ao telefone diversas vezes para dialogar com o fornecedor, (b) não interagir com este na plataforma, (c) não aceitar acordo oferecido pelos fornecedores, ainda que nos exatos termos do que foi pleiteado na plataforma ODR, e (d) pleitear pela alteração do rito de seu processo, da Lei n. 9.099/1995, para o comum, previsto no CPC, aonde a prática ainda não era aplicada pelo Juízo de Direito, apenas para fugir da exigência, demonstraram que os seus objetivos, em muitos casos, não eram a resolução da controvérsia, mas prolongar o litígio.

Ainda, a constatação de que os consumidores dificilmente procuravam os fornecedores para resolver a situação antes de ajuizar uma demanda deixa claro que o esperado contato prévio com a parte requerida não era efetuado, ou seja, não havia tido uma oportunidade para as partes resolver a questão por si mesmas, sem auxílio do Estado, não necessariamente as pretensões dos processos judiciais analisados eram resistidas. A situação, a exemplo das dificuldades impostas à cooperação e comunicação, também corrobora a existência de uma

cultura da litigância, consoante exposto no primeiro capítulo deste trabalho, em cenário em que o diálogo para tratar de controvérsias de consumo é evitado pelo consumidor.

2 – Restou evidenciado, também, que, muito rapidamente, as partes passaram a fazer uso do Consumidor.gov, antes mesmo de o Juízo determinar a emenda da inicial para tanto. Como explicitado, dos 80 processos efetivamente analisados, houve 48 determinações de emenda e 32 iniciais já com a tentativa documental comprovada, ou seja, o consumidor já demonstrara o interesse de agir em surpreendentes 40% dos casos no primeiro ano da prática.

Segundo o secretário nacional do consumidor, Luciano Benetti Timm, o Consumidor.gov, apesar de eficiente, é pouco conhecida pela sociedade³¹. Para que a ferramenta continue a obter importante crescimento, “vai depender do passo do judiciário e das empresas para impulsionarem a plataforma”³². Assim, é importante que o órgão jurisdicional contribua com a indicação da plataforma, pois é obrigação do Estado informar e capacitar o cidadão para que escolha uma decisão racional para solucionar a disputa³³, o que pode ser feito por meio de políticas públicas, inclusive com o uso de técnicas de Economia Comportamental.

Portanto, o dado acima demonstra que as partes passaram a ter conhecimento acerca da existência, conhecer como funciona e aprender a fazer uso da ferramenta ODR, ainda que para atender determinação do Juízo de Araquari. Como exposto durante a presente pesquisa, há um atual cenário de insatisfação com o Judiciário e de sucesso do Consumidor.gov, com grande percentual de reclamações resolvidas, mas o desconhecimento do mecanismo, o que contribui para que os jurisdicionados, de forma contraditória, deixem de procurar por outros caminhos pelo desconhecimento. Dessa maneira, a prática obteve expressivo e célere sucesso no desafio da apresentação e informação aos consumidores sobre tal meio de resolução de disputas.

³¹ Disponível em <<https://tecnoblog.net/274332/senacon-consumidor-gov-br-processos/>>. Acesso em 06/03/2019.

³² Disponível em <<https://www.consumidormoderno.com.br/2019/04/26/o-dilema-da-mediacao-4-anos-ou-10-dias-para-resolver-um-problema/>>. Acesso em 29/04/2019.

³³ Disponível em <<https://tecnoblog.net/274332/senacon-consumidor-gov-br-processos/>>. Acesso em 28/04/2019.

3 – Não há dúvidas de que a resolução das questões no Consumidor.gov foi infinitamente mais célere que nos processos judiciais. Enquanto um processo judicial demora, em média, 5 anos e 1 mês para findar definitivamente (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018, p. 142-157), os fornecedores contataram e responderam os consumidores – com a resposta acerca de seus pedidos e 60% de acordo – na plataforma no prazo médio de 5,35 dias. Ainda que tal média se refira ao lapso necessário para que o fornecedor respondesse ao consumidor (com aceite do solicitado pelo autor ou não) e processo judicial necessite de atos burocráticos depois do julgamento para o seu arquivamento, a ferramenta se mostrou uma forma de resolução de conflitos extremamente célere.

Evidentemente, análise dos dados deu conta de que a ferramenta de *online dispute resolution* se trata de meio extremamente rápido na resolução de conflitos consumeristas, exatamente o oposto do meio tradicional, via Judiciário. O processo judicial é um procedimento formal, com produção de provas, recursos e etc., razão pela qual – ante a realidade de excesso de judicialização – tem tempo médio de mais de meia década para findar, enquanto a autocomposição depende apenas de um canal ou uma oportunidade de diálogo entre as partes, sem demais formalidades.

Desse modo, em regra, se comparado com o método adjudicativo, proporciona soluções mais céleres – especialmente se utilizada a tecnologia da informação –, como restou objetivamente demonstrado por meio da prática com o Consumidor.gov, pois 5 dias representa diminuta fração em relação ao período de 5 anos. Para Daniel Becker e Ana Luisa Leal, análise de forma macroeconômica e à luz da tragédia da justiça no Brasil, a prática com o uso do Conusmidor.gov é realmente oportuna (2019, p. 03).

4 – Estudo dos dados da prática evidenciou, também, a prolação de alto índice de sentenças de homologação de acordo em processos judiciais em que foi aplicada: foram 30 dos 80 processos. Independentemente do fato de ter sido resolvido o imbróglio na plataforma do Consumidor.gov, 37,5% das ações terminou com sentença homologatória de autocomposição.

Trata-se de proporção bem superior à média de acordos em processos no Brasil em 2017, quando houve 12,1% sentenças homologatórias na Justiça em geral. Nos juizados especiais cíveis, houve 18% e 10% nas Justiças Estadual e Federal, respectivamente, e no órgão de justiça que mais faz conciliação no Brasil, a Justiça Trabalhista, 25% (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018, p.

137). Portanto, os números dos processos em que a prática foi aplicada são realmente expressivos, pois houve um aumento de 310% nas autocomposições se comparado com a média nacional.

5 – Ainda em relação à autocomposição na própria plataforma – independentemente de como findou o processo judicial, com homologação de acordo, pedido de desistência ou sentença de mérito –, os números são bem melhores, pois se verificou que houve acordo total ou parcial em 48 dos 80 casos, ou seja, em 60% das tentativas no Consumidor.gov. Esse dado difere do relatado no item anterior porque nem sempre em que houve autocomposição na plataforma houve sentença de homologação de acordo, pois em vários casos houve, por exemplo, apenas pedidos para cancelamento do débito e baixa da negativação no ODR, enquanto no Juízo, além desses, houve também pleito para ressarcimento de dano moral, como no processo de n. 0300950-79.2017.8.24.0103.

Registra-se, também, que, dos 32 casos em que não houve a composição, foram prolatadas apenas 11 sentenças de procedência dos pedidos judicializados (total ou parcial), o que evidencia que, segundo o Judiciário, apenas pouco mais de um terço dos consumidores tinha razão quando não compôs com o fornecedor ou o fez apenas parcialmente na ferramenta. O dado evidencia que, em quase dois terços dos casos, pode não ter havido acordo porque a parte consumidora não tinha efetivamente o direito material perquirido. Enfim, a prática proporcionou que houvesse autocomposição em 6 a cada 10 procedimentos em prazo médio de pouco mais de 5 dias.

6 – Restou evidente, também, que o Juízo de Araquari passou a valorizar a atuação dos fornecedores na ferramenta Consumidor.gov, de modo subjetivo – se atuou ativamente para dialogar, cooperar, minorar os danos e resolver os problemas dos consumidores –, no difícil momento da quantificação do dano moral, quando da prolação da sentença de mérito, como restou demonstrado em 19 dos 80 casos. Nessas situações, houve redução do valor da condenação no caso do dano moral por conta do modo atento como agiram os fornecedores na plataforma. Portanto, a prática valorizou a autocomposição, pois a influência nos citados valores monetários pode ter uma um peso considerável no lucro e no planejamento estratégico do pós-venda de uma empresa.

Segundo Juliana Polloni, ainda, “consumidores descontentes com a experiência de resolução de conflitos expõem com muita facilidade a empresa na mídia, com a força próxima da campanha publicitária” (2018, p. 91). Dessa forma, a ferramenta de *online dispute resolution* e,

consequentemente, a prática do Juízo de Araquari, concedeu a oportunidade aos fornecedores, por meio da autocomposição, de proporcionar uma experiência positiva ao cliente. São importantes motivos pelos quais as empresas devem passar a valorizar mais ainda o diálogo e o consenso.

7 – De maneira geral, evidentemente, a prática do Juízo de Araquari com o uso do Consumidor.gov incentiva explicitamente a autocomposição, inclusive a extrajudicial por ferramenta de *online dispute resolution* criada pelo Governo Federal. Portanto, proporciona todas as vantagens dos métodos autocompositivos em relação ao adjudicativo via sentença: celeridade, menos custos, efetividade e potencial para alcançar a verdadeira pacificação social. Ainda, contribui para diminuição da judicialização, previne litigiosidade, proporciona cidadania e amplia o acesso à justiça.

Proporciona, também, o desenvolvimento de ferramentas extrajudiciais de *online dispute resolution*, as quais têm enorme potencial para auxiliar na resolução de controvérsias de forma simples, rápida, barata e desburocratizada. Segundo Ethan Katsh e Janet Rifkein, as plataformas ODR serão em futuro próximo o principal modo de como as pessoas resolverão a grande maioria de seus conflitos, especialmente com o auxílio de abordagens algorítmicas confiáveis (2001, p. 343). A tecnologia da informação tem alterado substancialmente a vida das pessoas em sociedade, de modo que não será diferente em relação à administração das controvérsias.

Em relação aos desafios que as partes poderiam enfrentar com o uso de ODR, verificou-se nos processos que não levantaram qualquer dificuldade de acesso ao canal ou à internet. Ademais, não foram noticiadas preocupações com assimetrias de poder e de informação ou com imparcialidade da ferramenta. Ainda, não houve qualquer pedido de cumprimento de sentença por conta de acordo pactuado na ferramenta e não cumprido por qualquer das partes. Enfim, o uso da tecnologia para aproximar as partes em tempo exíguo trouxe muitas vantagens.

8 – A prática de Araquari vai ao encontro da nova Política Nacional de Tratamento de Conflitos, instituída pelo CNJ por meio da Resolução n. 125 de 2010. Segundo referido ato normativo, os métodos autocompositivos foram alçados ao protagonismo, de modo que o método adjudicativo via sentença judicial deve ser utilizado excepcionalmente, apenas em casos em que não se obtém êxito nos demais.

Consoante prevê o parágrafo único do art. 1º da citada Resolução, cabe os órgãos da justiça, antes da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão. Ademais, o novo CPC, art. 3º, § 2º, dispõe que o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

Portanto, a autocomposição é a regra na administração dos conflitos e no sistema processual brasileiro, razão pela qual o ente estatal, o juiz e os demais atores sociais devem promovê-la. No caso, trata a prática de mais uma possibilidade de autocomposição, antes do contraditório, em prazo de poucos dias e sem quaisquer custos monetários para as partes. Dessa maneira, a prática com o uso do Consumidor.gov em Juízo vai ao encontro do que previram o órgão que administra o Judiciário e o legislador.

9 – O acesso à justiça atualmente é concebido como a possibilidade de o cidadão acessar vários meios de resolução de conflitos – não só diversas maneiras de judicializar sua pretensão –, de modo a se utilizar, também, de vários caminhos para evitar a jurisdição comum (CABRAL, 2018, p. 333-335). Assim, a prática ora em estudo contribui para o alcance de um processo justo, sem entraves e delongas, e adequado à solução expedita, inclusive extrajudicialmente (já que a ferramenta, apesar de criada pelo Governo brasileiro, é extrajudicial), com a resolução efetiva e oportuna de conflitos.

Logo, o uso do Consumidor.gov na Comarca de Araquari auxilia no alcance de uma ordem jurídica justa e ampliada, pois ensina os consumidores sobre formas extrajudiciais facilitadas, céleres e sem custos de solução de conflitos, bem como a resolver o conflito de forma expedita e adequada. Embora a ferramenta exista desde 2014, muitas pessoas que não tinham conhecimento aprenderam a dela se utilizar para resolver seus problemas, ou seja, conheceram alternativas ao Judiciário, inclusive com mais vantagens que o método tradicional.

10 – A prática colabora para auxiliar na superação de alguns dos entraves para superação da cultura do litígio, especialmente para alterar a ideia preconceituosa em relação aos métodos adequados de resolução de conflitos, a mudança de posição do Judiciário na tarefa de pacificação social e na união de Estado e jurisdicionados no objetivo de modificar o modo como se resolvem os conflitos no país. Primeiramente, a prática incentiva a autocomposição, de modo que proporciona aos advogados e às partes a experiência de experimentar as

vantagens na resolução de contendas por via do diálogo, da cooperação e do consenso.

Ainda, verifica-se que o Judiciário, com a prática, assumiu papel ativo na mudança da cultura do litígio, pois toma parte em política que prioriza a solução consensual dos conflitos – e não pelo método adjudicativo, via heterocomposição. O órgão responsável pela atividade jurisdicional divide a responsabilidade no tratamento dos conflitos com outros atores, como o Executivo e o próprio jurisdicionado, pois a prática dá poder ao consumidor para resolver seu conflito de interesses, ou seja, retira de si o protagonismo e empodera o próprio consumidor na tarefa de resolver suas próprias controvérsias.

11 – Ademais, a prática contribuiu para evitar que qualquer demanda chegue a Juízo, mesmo que não haja pretensão resistida, pois o órgão jurisdicional demonstra rigor na análise de requisito processual. Assim, nos termos do que propõem Ricardo Lagreca Siqueira e Humberto Chiesi Filho, passa a ser “analisado pelo magistrado se realmente há demonstração na petição inicial da existência de resistência à pretensão pleiteada e, conseqüentemente, interesse processual face à necessidade de tutela jurisdicional” (2018, p. 472-474).

Enfim, embora a prévia tentativa de resolução via métodos extrajudiciais não seja requisito da inicial, é sabido que a necessidade de comprovação da pretensão resistida ou interesse de agir é requisito processual. Com a prática, ou foram realizados vários acordos via mecanismo autocompositivo – tanto na plataforma quanto posteriormente –, ou restou comprovado, efetivamente, que a pretensão era resistida pelo fornecedor. Assim, o modo de operar contribuiu para correta análise de pressupostos processuais no que tange à existência de prévio pleito administrativo e para evitar judicialização de questões sem a tentativa de resolução do problema amigavelmente.

12 – Há várias vantagens também na rotina de trabalho no Gabinete do Juiz de Primeiro Grau de Jurisdição. Primeiro, passou a haver a comprovação documental do interesse de agir (com as razões da eventual negativa do fornecedor), o que também auxiliou na análise de pleitos liminares, pois os extratos da ferramenta funcionaram como uma espécie de contraditório prévio. Segundo, uma vez que a maioria dos fornecedores cancelou o débito e retirou o nome do consumidor de cadastro negativador – pedidos existentes na maioria dos processos analisados –, diminuí uma rotina de trabalho importante, qual seja, a necessidade quase que diária de análise de liminares, pois a realização de acordos parciais eliminou grande qualidade desses pleitos.

Ainda, o grande número de acordos evitou o desencadeamento de vários atos processuais nesses processos (como audiências, produção de prova, sentenças de mérito, recursos e etc.). Por fim, é possível que tenha havido diminuição da judicialização – embora seja impossível levantar dados de pessoas que deixaram de judicializar ações porque resolveram previamente o conflito na ferramenta, presume-se que, ante o fato de que quase metade das partes já comprovou de plano o uso do Consumidor.gov e alta porcentagem de acordos, não foram poucos casos.

13 – Enfim, a prática com o uso do Consumidor.gov em Juízo: **(a)** corroborou a existência de uma cultura do litígio no Brasil; **(b)** informou e instruiu muito rapidamente as partes acerca da plataforma Consumidor.gov; **(c)** proporcionou a resolução das controvérsias na ferramenta de forma muito mais célere que nos processos judiciais; **(e)** ocasionou alto índice de sentenças de homologação de acordo em processos judiciais; e **(f)** acarretou a realização de autocomposição em 60% dos casos em que aplicada.

Dessa forma, não há dúvidas de que a prática é efetiva para aquilo que se propõe, ou seja, faz com que as partes resolvam seus conflitos de interesse de forma célere e adequada (autocompositiva), bem como com que os jurisdicionados conheçam e façam uso da ferramenta de sucesso criada pelo Governo Federal, denominada Consumidor.gov.

14 – Ainda, foi possível concluir que a prática utilizada pelo Juízo de Direito da Comarca de Araquari: **(a)** valorizou o diálogo e a cooperação porquanto passou a levar em conta as atitudes dos fornecedores no julgamento de litígios consumeristas; **(b)** incentivou, evidentemente, a autocomposição, inclusive a extrajudicial, especialmente o uso de *online dispute resolution*, cujo potencial para resolução de controvérsias em tempos de desenvolvimento exponencial da tecnologia é muito grande; **(c)** na medida em que incentivou a autocomposição, prestigiou o mote da nova Política Nacional de Tratamento de Conflitos e os objetivos do novo CPC e da Lei de Mediação; **(d)** contribuiu para a efetiva cidadania dos jurisdicionados e para a ampliação do acesso à justiça, bem como proporcionou acesso a uma ordem jurídica justa, em observância da atualização do conceito sobre o tema; **(e)** auxiliou na superação de alguns dos entraves para superação da cultura do litígio, como o preconceito com métodos adequados e o compartilhamento pelo Judiciário da tarefa de resolver conflitos com demais atores, de modo, inclusive, a empoderar o cidadão; **(f)** colaborou para que seja comprovado requisito processual para o

prosseguimento do feito, qual seja, a condição da ação; e (g) facilitou muitas rotinas de trabalho na unidade jurisdicional.

Consoante Daniel Becker e Ana Luisa Leal,

O desenho do Consumidor.gov – transparente, *accountable* e sustentável – representa um real benefício ao consumidor e ao sistema de justiça brasileiro. Toda a operação da plataforma é focada na experiência positiva do consumidor para que o seu tempo seja valorizado e sua dignidade preservada – o que dificilmente ocorre em um processo judicial (2019, p. 04).

Dessa forma, não há dúvidas de que o uso do Consumidor.gov em Juízo contribui para a superação da cultura do litígio ou da sentença com vistas a alcançar a cultura do consenso ou da pacificação. Consoante dispõe a Resolução n. 125 do CNJ, cabe ao Poder Judiciário o dever de incluir políticas públicas de meios consensuais, disposição a que referida prática vai ao encontro. Toda contribuição é válida nessa difícil tarefa.

Conforme Daniel Amaral Arbix, o uso de mecanismos de *online dispute resolution* eficientes é fundamental para “órgãos judiciais, dando vazão a uma pluralidade de demandas similares cuja equação por formas tradicionais de resolução de disputas não seria possível – assim, a absorção de mecanismos de ODR por órgãos judiciais é imprescindível para viabilizar mais acesso à justiça” (2017, p. 215). Proporciona o uso facilitado e em massa de métodos autocompositivos e tem o condão de empoderar o consumidor na resolução de seus próprios conflitos, ou seja, contribuem para uma mudança cultural e de cidadania. É o presente e o futuro da resolução de controvérsias.

Enfim, análise da prática, dos dados coletados e da teoria explicitada no segundo capítulo permite concluir que tem o modo de atuar do Juízo de Direito da 1ª Vara de Araquari alcançado o objetivo de fazer com que as partes resolvam seus conflitos de forma célere e consensual. Assim, de certa forma, tem ela contribuído ativamente para superação da cultura da sentença, na consolidação dos métodos autocompositivos com o uso de tecnologia e criação de uma atmosfera de diálogo, cooperação e consenso.

3.3 CRÍTICAS E SUGESTÕES

Embora a prática do Juízo de Direito da Comarca de Araquari possa, definitivamente, contribuir para incentivar o uso de mecanismos autocompositivos de resolução de conflitos e colaborar para se chegar a uma cultura do consenso, não quer dizer que não possa ser modificada ou aperfeiçoada. Para alguns advogados, conforme análise dos casos (por exemplo, nos autos n. 0301351-78.2017.8.24.0103), o Juízo estaria **(a)** limitando o acesso à Justiça, consoante demonstra a opinião do presidente da OAB de Brusque, citada na nota de rodapé número 19. Ademais, poderia haver críticas com relação à **(b)** possível vedação da comprovação da pretensão resistida por outros meios ou, ainda, pela **(c)** aparente impossibilidade de utilização de outras ferramentas autocompositivas que não a do Consumidor.gov para tanto.

Em relação à alegada **(a)** limitação do acesso à justiça, cumpre lembrar que, conforme consta do despacho do Juízo, a prática objetiva que – diante de um cenário de crescente judicialização de todo e qualquer conflito de interesse – seja comprovado que a pretensão é resistida, ou seja, haja comprovação do interesse de agir. Segundo Ricardo Lagreca Siqueira e Humberto Chiesi Filho,

a exigência da presença dos requisitos para o regular exercício do direito de ação, notadamente o interesse processual pautado no requisito da necessidade e da presença da pretensão resistida constitui um elemento fundamental para o descortinamento de uma nova dinâmica social na qual os indivíduos somente ajuízem ações judiciais como última opção para a solução de uma controvérsia (2018, p. 477).

Análise dos processos em que houve o uso do Consumidor.gov em Juízo corroborou as alegações de que há, atualmente, excesso de litigância por conta do predomínio da cultura do litígio, bem como propositura de ação sem qualquer contato prévio com a parte adversa. Dessa forma, fazer cumprir a lei processual não pode ser motivo hábil para críticas da prática, especialmente porque não há negativa em relação ao recebimento do processo – entrave ou barreira no acesso à jurisdição –, mas, tão somente, determinação para que se cumpra um requisito processual. Portanto, a prática não ilide o acesso à jurisdição comum, mas apenas faz valer a lei vigente.

Ainda, do ponto de vista pragmático, lembra-se de que o Juízo suspende o processo por apenas 20 dias, ou seja, a ação tem

continuidade após o cadastro do pleito na ferramenta, em tempo menor, ou, no máximo, em 20 dias. Se o conflito é resolvido nesse lapso, o é de forma muito célere. Se não é resolvido, o período de pouco menos de 3 semanas pouco influência no tempo médio de tramitação dos processos judiciais no Brasil, qual seja, de 5 anos e um mês para findar definitivamente, conforme dados do Conselho Nacional de Justiça (2018, p. 142-157).

Por outro lado, em relação à **(b)** segunda crítica, o Juízo é claro ao determinar que deve a parte autora promover “a exposição dos fatos narrados na inicial e o registro de seus pedidos em relação à parte ré [...], sob pena de se considerar ausência de pretensão resistida e extinção do feito”. Com isso, dá a entender que apenas o uso da citada plataforma ODR e posterior juntada do respectivo resultado comprovaria a resistência da pretensão no âmbito administrativo.

Segundo o Código de Processo Civil brasileiro, art. 369, “as partes têm o direito de empregar todos os meios legais, bem como os moralmente legítimos, ainda que não especificados neste Código, para provar a verdade dos fatos em que se funda o pedido ou a defesa e influir eficazmente na convicção do juiz” (BRASIL, 2015, p. 90). Portanto, diante da liberdade probatória, não poderia o juiz limitar a comprovação de que há pretensão resistida ao uso de determinada plataforma ODR, ainda que seja criada pelo Poder Executivo. De fato,

pelo óbvio, no que se refere às empresas que atuam no mercado de consumo, a existência de canais de atendimento, de solução de conflitos e o atendimento ao menos a um canal externo isento, como o é o consumidor.gov.br, facilitam a análise do juiz quanto a uma eventual alegação por parte do autor de impossibilidade de tentativa de solução da controvérsia de modo extrajudicial (SIQUEIRA e CHIESI FILHO, 2018, p. 473).

Todavia, todos os meios legais podem ser utilizados para a comprovação prévia do interesse de agir, como áudios de atendimento em *call centers* dos fornecedores, troca de correspondências eletrônicas entre as partes, termos de reclamações realizadas nos Procons, gravações de áudios de conversas telefônicas, dentre outras infinidades de formas. Por essa razão, ainda que a sugestão do uso do Consumidor.gov possa ser oportuna – especialmente em tempos em que os métodos autocompositivos passaram a ser a regra e porque se trata de meio célere, de sucesso, *online*, criado pelo Estado e sem quaisquer

custos –, deveria o Juízo de Araquari aceitar outras formas para a comprovação solicitada.

Igualmente, em relação à (c) terceira crítica, análise do despacho de aplicação da prática dá conta de que apenas a tentativa de acordo inexitosa no mecanismo autocompositivo Consumidor.gov comprovaria o interesse de agir. Em outras palavras caso essa tentativa se desse em outra ferramenta – como tantas outras empresas brasileiras em funcionamento, citadas no segundo capítulo desta pesquisa –, não seria válido para comprovação do requisito.

Consoante Daniel Amaral Arbix, “confirmou-se a tese de que a proliferação da ODR é uma tendência consolidada, em especial na esfera do comércio eletrônico e de empresas que intermedeiam interações *online*” (2017, p. 214). Ademais, há várias ferramentas de sucesso que utilizam essa tecnologia no mundo e no Brasil – como, por exemplo, as citadas empresas eConciliar, D’Acordo, Acordo Fechado, a Concilie *Online*, a Jussto (Arbitranet e Acordo Fácil), a Mol e a Sem Processo.

Não faria sentido, então, que apenas o uso do Consumidor.gov comprovasse a prévia tentativa de resolução da contenda, especialmente diante da existência de tantas outras empresas que prestam serviços de autocomposição. Logo, tanto com base no novo CPC (art. 369) como no objetivo declarado da prática – mas levando em conta a necessidade de os jurisdicionados conhecer a citada ferramenta, criada pela Secretária Nacional do Consumidor, vinculada ao atual Ministério da Justiça e Segurança Pública –, deveria o Juízo deixar claro que o uso de outros meios e outras plataformas também serviria para atender ao determinado.

Segundo Ricardo Lagreca Siqueira e Humberto Chiesi Filho, “a aplicação da regra processual vigente, em total consonância com a garantia constitucional da inafastabilidade da jurisdição, apresenta-se como elemento que complementa as iniciativas estatais e privadas na busca pela mudança da cultura demandista que assola o país” (2018, p. 473). Entretanto, devem ser observadas a liberdade probatória e a possibilidade de o consumidor se utilizar dos mais diversos mecanismos existentes.

Dessa maneira, sugere-se que o despacho do Juízo seja alterado, com observância das sugestões acima, de modo ter a seguinte redação:

Uma vez que não restou documentalmente comprovado o interesse de agir (art. 17 do CPC), **intime-se a parte demandante** para que, no prazo de 20 (vinte) dias, emende a inicial,

juntando aos autos documento que comprove que a pretensão foi resistida pelo fornecedor – exemplos: troca de correspondências eletrônicas entre as partes, extrato ou áudio de atendimento no SAC da empresa, termos de reclamações realizadas nos Procons, termos de tentativa de resolução da controvérsia em plataformas de resolução de conflitos pela internet, dentre outros, tudo sobre a pretensão constantes da inicial –, sob pena de indeferimento (inc. VI do art. 485 do CPC).

Considerando, ainda,

(1) a nova Política Nacional de Tratamento de Conflitos de Interesses (Resolução n. 152/2010 do CNJ),

(2) o novo conceito de acesso à justiça como acesso a uma ordem jurídica justa,

(3) a priorização da autocomposição em detrimento da decisão adjudicada no novo Código de Processo Civil,

(4) o dever do juiz de estimular a autocomposição (§3º do art. 3º do CPC), seja por meio da negociação, da conciliação ou da mediação,

(5) as vantagens que os métodos adequados de solução dos litígios proporcionam para as partes,

(6) o próprio direito dos cidadãos a meios que garantam a celeridade processual (inc. LXXVIII do art. 5º da CRFB/88),

(7) a necessidade levantada pela doutrina de superação da cultura do litígio com vistas ao alcance de uma cultura de consenso,

(8) a Política Nacional das Relações de Consumo (art. 4º do Código de Defesa do Consumidor),

(9) os Decretos n. 7.963/2013 e 8.573/2015 do Governo Federal (que criaram e regulamentaram canal de comunicação gratuita entre consumidores e fornecedores na internet),

(10) o termo de cooperação firmado entre a Secretaria Nacional do Consumidor (órgão vinculado ao Ministério da Justiça) e o Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina em 16/12/2015 e

(11) o sucesso da ferramenta, por meio da qual foram registradas, até o início do ano de 2019, quase 1,8 milhões de reclamações, com resolução

de casos semelhantes ao atual em 80% delas, em 6 ou 7 dias,

este Juízo sugere que a parte autora promova a exposição dos fatos narrados na inicial e o registro de seus pedidos em relação à parte ré na plataforma www.consumidor.gov.br, para comprovação de que a pretensão foi resistida, conforme acima determinado, caso o fornecedor esteja devidamente inscrito na ferramenta.

Portanto, decorrido o prazo acima, deverá a parte autora juntar aos autos documentos que comprovem a resistência da pretensão e/ou os extratos gerados na mencionada ferramenta, bem como requerer a continuidade do feito (retificando ou ratificando eventuais pedidos, de acordo com o que venha a ser eventualmente pactuado extrajudicialmente), sob pena de indeferimento da inicial.

Assim, poderiam ser expostas as principais razões para a utilização da prática, quais sejam, a nova Política Nacional de Tratamento de Conflitos, a nova abordagem do acesso à justiça, o dever legal do juiz de estimular a autocomposição, a atual priorização da decisão construída pelas partes em detrimento da decisão adjudicada no novo Código de Processo Civil, o fato de haver várias vantagens nos métodos adequados de solução dos litígios, a celeridade, a necessidade de superação da cultura do litígio e de comprovação do interesse de agir. Ainda, restaria claro que o uso do Consumidor.gov seria uma boa alternativa para cumprimento da determinação – mas não a única –, especialmente porque se trata de ferramenta gratuita e com ótimos resultados, além de ter sido criada pelo Governo Federal.

Não há dúvidas de que deve o Judiciário exercer papel ativo na Política Nacional de Tratamento de Conflitos e que deve incentivar o jurisdicionado na utilização de *Online Dispute Resolution* no Brasil. O atual desenvolvimento tecnológico e a sua influência na vida das pessoas são fatos que deixam claro que, embora o Consumidor.gov seja uma opção para comprovação do interesse de agir, a adoção de tecnologia da informação para resolução dos conflitos em sociedade – seja judicial ou extrajudicial – não se trata de uma escolha. Dessa forma, é aconselhável que todos os Juízos utilizem essa efetiva prática adotada pelo Juízo de Direito da Comarca de Araquari, observadas as mudanças sugeridas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Estado tem como um de seus principais objetivos o de proporcionar a real e efetiva pacificação social aos jurisdicionados na resolução de conflitos. Contudo, o Judiciário brasileiro experimenta uma crise aguda de eficiência e de efetividade, iniciada no século passado, causada principalmente pelo excesso de judicialização e pela insatisfação dos jurisdicionados com o modelo de reposta – por meio de método heterocompositivo, via decisão adjudicada. Em consequência, a resolução de controvérsias é morosa, cara e inoportuna, não necessariamente pacifica as relações sociais.

Tal cenário de crise tem se intensificado por conta do modo como tradicionalmente se resolvem os conflitos na contemporaneidade, caracterizado por um conjunto de conhecimentos, crenças e valores que influenciam para que os jurisdicionados e operadores do direito acreditem que a judicialização – e, conseqüentemente, a delegação da resolução do caso a terceiro – é o principal meio para dirimir controvérsias. Tal fenômeno histórico caracteriza a chamada “cultura do litígio”, “da sentença”, “da litigância”, “da judicialização”, que funciona como uma das principais causas deste cenário de ineficiência e de inefetividade.

Foi nesse contexto em que ganharam destaque no cenário jurídico internacional questões ligadas ao acesso à justiça e aos meios adequados de resolução de litígios. No Brasil, a discussão passou a ser sistematizada na década de noventa, com a redemocratização do país e a promulgação da Constituição da República Federativa de 1988. Embora várias alterações legislativas tenham consagrado as evidentes vantagens na utilização de métodos autocompositivos, a Resolução n. 125/2010 do CNJ, o Código de Processo Civil e a Lei de Mediação, ambas do ano de 2015, elevaram os mecanismos autocompositivos ao protagonismo no sistema processual pátrio.

Métodos adequados, que estimulam o diálogo e a cooperação, têm sido incentivados não só como meios mais céleres e eficientes, mas, também, mais efetivos, pois as soluções construídas pelas próprias partes têm o condão de proporcionar a verdadeira pacificação social. Os meios outrora alternativos são considerados, hoje, a regra pela lei processual brasileira, de modo que o método adjudicativo via sentença judicial deve ser aplicado excepcionalmente, apenas aos casos em que não se obtém êxito na composição do litígio.

Em cenário de desenvolvimento exponencial da tecnologia, ganharam importância, também, os *online dispute resolution*, que

proporcionam a incorporação de tecnologia da informação e da comunicação em métodos adequados de resolução de conflitos. Para vários autores, os ODR são o modo como se resolverão a maioria dos problemas em sociedade. Embora já haja várias ferramentas de sucesso em funcionamento no Brasil e no mundo, a única questão é saber em quanto tempo essa transformação levará para acontecer.

Ainda, hodiernamente, o acesso à justiça tem sido visto não como o simples acesso à jurisdição estatal, mas como efetivo acesso a uma justiça célere e de qualidade, com meios adequados para resolução efetiva dos conflitos, também chamado de acesso a uma ordem jurídica justa. A justiça e a pacificação não são encontradas apenas no Fórum, pois a esfera extrajudicial – seja por ferramentas oferecidas pelo poder público ou pela iniciativa privada – também deve oferecer meios autocompositivos para dirimir as controvérsias da sociedade civil.

Em contraposição à existência de uma cultura do litígio no país e das negativas consequências desse modelo, há um movimento de pesquisadores que defende a necessidade de mudança, de se alcançar uma cultura do consenso, da paz, do diálogo, da cooperação ou da pacificação social. Trata-se de modo de pensar o conflito por meio do qual, em contraposição ao primeiro cenário, busca-se estimular a decisão construída pelas próprias partes, pelo diálogo e pela cooperação. Portanto, métodos autocompositivos se sobrepõem aos heterocompositivos, de modo a elevar as partes – e não o juiz – ao protagonismo e, conseqüentemente, à cidadania e efetiva pacificação social.

Um dos principais desafios para superação da cultura do litígio e ascensão para a cultura do consenso é a consolidação dos métodos autocompositivos de resolução de conflitos. Ademais, é importante, também, verdadeira mudança no ensino do Direito e na mentalidade dos profissionais do ramo, alteração de postura do próprio Judiciário, a união de Estado, sociedade civil e iniciativa privada na promoção da autocomposição, bem como o empoderamento dos jurisdicionados, com contínua informação, capacitação e ferramentas para que possam aprender a resolver suas próprias controvérsias.

Diante do narrado cenário e com o fim de concretizar dispositivo legal do Código de Defesa do Consumidor, o Poder Executivo criou o *online dispute resolution* “Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, de natureza gratuita e alcance nacional, na forma de sítio na internet, com a finalidade de estimular a autocomposição entre consumidores e fornecedores para solução de demandas de consumo” (art. 1º do Decreto n. 8.573/2015 do Governo

Federal) (BRASIL, 2015, não paginado). Consoante informações da plataforma, foram registradas quase 1,8 milhões até o fim de março do ano de 2019, com 80% de sucesso na resolução de conflitos e respostas entre 6 e 7 dias.

Apesar dos números extremamente positivos, a cultura do litígio tem feito com que muitos jurisdicionados não utilizem a citada ferramenta para resolver seus conflitos consumeristas, mas – mesmo com a insatisfação com os órgãos jurisdicionais – judicializem toda e qualquer questão, sem qualquer contato prévio com o fornecedor, por mais simples que seja o desentendimento. A jurisdição é caminho ordinário para resolução das contendas, enquanto os demais métodos são considerados alternativos, muitas vezes desconhecidos.

Atento ao cenário de cultura do litígio, à realidade de crise do Judiciário, às mudanças da sociedade brasileira e ao sucesso inicial da ferramenta criada pela Senacon, o Juízo de Direito da 1ª Vara da Comarca de Araquari tem, desde junho do ano de 2017, adotado prática de condicionar o recebimento da inicial de demanda consumerista ao prévio cadastro do pedido na ferramenta Consumidor.gov. Segundo a decisão judicial, o Juízo objetiva incentivar a resolução célere e autocompositiva dos conflitos, que seja documentalmente comprovada a existência de interesse de agir em cada uma das ações e que seja incentivado a alteração desse contexto de cultura do litígio para a do consenso.

Diante de questionamentos acerca da efetividade da prática, oportuno a elaboração de estudo de caso para analisar os seus resultados. Assim, foram colhidos e analisados dados de 80 processos já julgados em que a prática foi aplicada no primeiro ano de funcionamento.

Com a presente pesquisa, chegou-se à conclusão de que a prática com o uso do Consumidor.gov em Juízo: **(a)** corroborou a ideia de que os consumidores dificilmente procuravam os fornecedores para resolver o problema antes de judicializar um conflito de interesses, bem como a existência de uma cultura do litígio no Brasil; **(b)** informou e instruiu muito rapidamente as partes acerca da plataforma Consumidor.gov, tanto que passaram a comprovar a pretensão resistida antes mesmo de o Juízo determinar, o que aconteceu em 40% dos processos analisados; **(c)** proporcionou a resolução das controvérsias na ferramenta em prazo médio de 5,35 dias, conforme análise dos autos, ou seja, de forma muito mais célere que nos processos judiciais; **(d)** ocasionou alto índice de sentenças de homologação de acordo em processos judiciais (37,5% dos autos analisados), porcentagem bem maior que as médias nacionais de

autocomposição em Juízo, no qual a média geral foi de 12,1% no ano de 2017; **(e)** acarretou na resolução dos conflitos na ferramenta em 60% dos casos, percentual extremamente expressivo; **(f)** passou a valorizar o diálogo e a cooperação, porquanto o Juízo levou em conta as atitudes positivas dos fornecedores na plataforma no julgamento dos litígios consumeristas, especialmente na valoração do dano extrapatrimonial; **(g)** incentivou, evidentemente, a autocomposição, inclusive a extrajudicial, especialmente o uso e o desenvolvimento de *online dispute resolution*, cujo potencial para resolução de controvérsias é muito grande; **(h)** na medida em que incentivou o acordo entre as partes, prestigiou o mote da nova Política Nacional de Tratamento de Conflitos, constantes no novo CPC e na Lei de Mediação; **(i)** contribuiu para a ampliação do acesso à justiça e para o acesso a uma ordem jurídica justa; **(j)** auxiliou na superação de alguns dos entraves para superação da cultura do litígio, como o preconceito com métodos adequados e o compartilhamento pelo Judiciário da tarefa de resolver conflitos com demais atores, de modo, inclusive, a empoderar o cidadão; **(k)** colaborou para que seja comprovado requisito processual essencial para o prosseguimento do feito, qual seja, o interesse de agir, pois determina a comprovação de que a pretensão é resistida. Assim, incentiva a tentativa de resolução do conflito em momento anterior ao ajuizamento de ação judicial; e **(l)** facilitou muitas rotinas de trabalho na unidade jurisdicional.

Portanto, a conclusão a que se chegou na presente pesquisa é a de que é efetiva a prática adotada pelo Juízo de Direito da Comarca de Araquari. É efetiva porque incentiva a resolução célere e autocompositiva de conflitos consumeristas, informa da existência e ensina os jurisdicionados e advogados a usar a ferramenta Consumidor.gov, auxilia na comprovação do interesse de agir e, por fim, contribui para a superação cultura do litígio com vistas as alcançar uma cultura de consenso no Brasil. Dessa forma, é aconselhável que todos os Juízos de Direito do país a utilizem.

Contudo, para aperfeiçoamento da prática, sugeriu-se que poderiam ser expostas as principais razões para a sua utilização e sugestão da ferramenta criada pelo Governo Federal no despacho proferido pelo Juízo, conforme consta na proposta de novo texto do despacho, acima. Assim, restaria claro que há outros meios para comprovação do interesse de agir e que o uso do Consumidor.gov seria uma boa alternativa para cumprimento da determinação – mas não a única –, especialmente porque se trata de ferramenta pública, célere, gratuita, e com já com ótimos resultados comprovados.

Enfim, a superação da cultura do litígio com vistas a alcançar uma cultura de consenso depende de esforços de todos, Estado, iniciativa privada, sociedade civil e dos próprios jurisdicionados. Ao ente estatal, especialmente por meio do Poder Jurisdicional, cabe, antes da solução adjudicada mediante sentença, não só oferecer “outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação” (art. 1º da Resolução n. 125 do CNJ), mas, também, evidentemente, informar sobre a sua existência e acerca das inúmeras vantagens da autocomposição para o próprio jurisdicionado e para a sociedade.

Dessa forma, exigir que requisito processual – por meio do qual se atesta que a pretensão é efetivamente resistida – seja comprovado vai ao encontro dessa política e da responsabilidade de todos com o sistema de justiça. Incentivar a autocomposição, mote do novo sistema processual, é dever do Estado e dos jurisdicionados, pois absolutamente todos devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, resolução célere, adequada e eficiente e das controvérsias, para que se alcance a efetiva pacificação social, importante objetivo do ente estatal.

REFERÊNCIAS

ABREU, Pedro Manoel. **Processo e Democracia**: o processo jurisdicional como um locus da democracia participativa e da cidadania inclusiva no estado democrático de direito. vol. III de III. São Paulo: Conceito Editorial, 2011. (Coleção Ensaios de Processo Civil, 3).

ALAK, Julio César. **Onde há uma necessidade, nasce um direito**. Revista Diálogos sobre Justiça, Brasília, n. 03, ano 01, p. 63-73, set./dez. 2014.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. **Autonomia da vontade nos contratos eletrônicos internacionais de consumo**. Curitiba: Juruá, 2008.

_____. **A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade**: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. Revista Pensar, Fortaleza, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/ago. 2017.

ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Editora Intelecto, 2017.

ATTI, Roberta de Bragança Freitas; ATTÍE JR., Alfredo. **Justiça e Autonomia**. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil. Curitiba: Editora Prismas, p. 311-329, 2018.

AZEVEDO, André Gomma de. **Perspectivas metodológicas do processo de mediação**: apontamentos sobre a autocomposição no direito processual. In: _____ (Org.). Estudos em arbitragem, mediação e negociação. Brasília: Grupos de Pesquisa, p. 151-174, 2003.

BARROSO, Luís Roberto. **Curso de Direito Constitucional Contemporâneo**: os conceitos fundamentais e a construção do novo modelo. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2015

BECKER, Daniel; LAMEIRÃO, Pedro. **Online Dispute Resolution (ODR) e a ruptura no ecossistema da resolução de disputas**. 2017. Disponível em <<https://www.ab2l.org.br/online-dispute-resolution-odr-e-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/>>. Acesso em 05/01/2019.

BECKER, Daniel; LEAL, Ana Luisa. **Medo e Delírio no Consumidor.gov**. 2019. Disponível em <<https://www.jota.info/opniao-e-analise/artigos/medo-e-delirio-no-consumidor-gov-03042019>>. Acesso em 15/04/2019.

BENJAMIN, Antônio Herman; MARQUES, Claudia Lima; e BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 2. tir. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2008.

BOIN, Carla. **Mediação como forma de ampliação do Acesso à Justiça e realização dos Direitos Humanos**: implantação do setor de mediação das varas de família e sucessões do foro regional de Santo Amaro. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 343-353, 2018.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de Direito Constitucional**. 27. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2012.

BRAGA NETO, Adolfo. **Acesso à Justiça hoje e o Operador do Direito**. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 105-112, 2018.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em 05/11/2018.

_____. Decreto Federal n. 7.963/2013, de 15 de março de 2013. Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo, [2013]. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7963.htm>. Acesso em 27/03/2019.

_____. Decreto Federal n. 8.573, de 19 de novembro de 2015. Dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2015]. Disponível em

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm>. Acesso em 27/03/2019.

_____. Lei Complementar n. 80, de 12 de janeiro de 1994. Organiza a Defensoria Pública da União, do Distrito Federal e dos Territórios e prescreve normas gerais para sua organização nos Estados, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [1994].

Disponível em

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/Lcp80.htm>. Acesso em 02/03/2019.

Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Brasília, DF: Presidência da República, [1990].

Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em 15/01/2019.

_____. Lei n. 8.952, de 13 de dezembro de 1994. Altera dispositivos do Código de Processo Civil sobre o processo de conhecimento e o processo cautelar. Brasília, DF: Presidência da República, [1994].

Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8952.htm>. Acesso em 02/03/2019.

_____. Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [1995]. Disponível em

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm>. Acesso em 02/03/2019.

_____. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2015]. Disponível em

<<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/512422/001041135.pdf>>. Acesso em 05/11/2018.

_____. Lei n. 13.140/2015, 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. Brasília, DF: Presidência da República, [2015]. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em 02/03/2019.

BREGA, Silvia Maria Costa. **Lei de Mediação em vigor. E agora?** In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 331-342, 2018.

BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi. **A audiência do Artigo 334 do CPC e o Princípio da Cooperação**. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 23-30, 2018.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas no Brasil**. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 311-330, 2018.

CÂMARA, Alexandre Freitas. **Lições de Direito Processual Civil**. 15. ed. Rio de Janeiro: Lúmen Juris, 2008.

_____. **O Novo Processo Civil Brasileiro**. São Paulo: Atlas, 2015.

CAMPOS, Marcelo Vieira de; SCHMIDT, Marcelo Winch. **Formas adequadas de solução de conflitos e os desafios da Advocacia**. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 281-289, 2018.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988, reimpresso em 2002.

CINTRA, Antonio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 26. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2010.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 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. Disponível em <http://www.cnj.jus.br/images/stories/docs_cnj/resolucao/Resolucao_n_125-GP.pdf>. Acesso em 02/07/2018.

_____. **Justiça em números 2017 (ano-base 2016)**. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/b60a659e5d5cb79337945c1dd137496c.pdf>>. Acesso em 03/07/2018.

_____. **Justiça em números 2018 (ano-base 2017)**. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em 30/08/2018.

COELHO, Marcus Vinicius Furtado. **A Advocacia e a Mediação**. Revista Diálogos sobre Justiça, Brasília, n. 03, ano 01, p. 20-23, set./dez. 2014.

COUTINHO, Eutália Maciel. **Configurações de Poder em Mediação**. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 187-206, 2018.

DA SILVA, Guilherme Bertipaglia Leite da; AMORIM, José Roberto Neves. **A formação do operador do direito pelo prisma da autocomposição, a política pública e suas relações com a Mediação e Conciliação**. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 31-54, 2018.

DAVI, Kaline Ferreira; MOLLICA, Eliane Vieira da Motta. **O poder de reforma e a autocomposição envolvendo entes públicos**. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 479-494, 2018.

DE ABREU, Alexandre Lopes. **O consentimento livre e esclarecido em face do sistema multiportas de solução de conflitos – uma nova conduta ética dos profissionais do direito**. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 427-446, 2018.

DE SOUZA, Aline Anhezini; NICOLAU, Rafael Machado Viviani. **On line dispute resolution (ODR) é uma inovação disruptiva?** In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 495-504, 2018.

DIAS, Eduardo Machado; LEITE, Isabela Sardinha Lisboa. **Dispute System Design: Economia e eficiência na gestão de conflitos empresariais**. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 241-264, 2018.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de Direito Processual Civil**. vol. I de IV. 18. ed. Salvador: Editora Jus Podivm, 2016.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de Direito Processual Civil**. vol. I de IV. 5. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2005.

DITTRICH, Lalisa Froeder. **Estratégia Nacional de Não Judicialização (Enajud): uma política de ampliação do acesso à Justiça**. Revista Diálogos sobre Justiça, Brasília, n. 03, ano 01, p. 80-85, set./dez. 2014.

ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario; MUHR, Diana. **Do acordo ao conflito na era digital (meios eletrônicos para solução de conflitos)**. 2. ed. São Paulo: Moderattus, 2016.

FARIA, Mariana. **Tecnologia ODR muda forma de resolver conflitos**. 2018. Disponível em <<http://www.dacordo.com.br/artigo/fazer-acordos-pela-internet-e-a-nova-realidade-do-mundo-juridico>>. Acesso em 10/02/2019.

FERNANDES JUNIOR, Edson. **Mecanismos de resolução alternativa de conflitos como ferramenta de auxílio para construção da política judiciária no Brasil**. 2008. 204 f. Dissertação (Mestrado em Sociedade e Direito) – Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2008.

FERRAZ JÚNIOR, Tercio Sampaio. **O Judiciário frente à divisão dos poderes: um princípio em decadência**. Revista USP, São Paulo, n. 21, Coordenadoria de Comunicação Social (CCS), p. 13-21, 1994.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Relatório ICJ Brasil, 1º Semestre/2017**. São Paulo (SP), 2017. Disponível em <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/19034/R-relatorio-ICJBrasil_1_sem_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 22/01/2019.

FRANCO, Marcelo Veiga. **A crise da Justiça como um problema cultural e administrativo-gerencial**. Revista Acadêmica – Faculdade de Direito do Recife, Recife, v. 83, p. 471-542, 2011.

GICO JR., Ivo Teixeira. **A tragédia do judiciário**. RDA – Revista de Direito Administrativo, Rio de Janeiro, v. 267, p. 163-198, set./dez. 2014.

GONÇALVES, Jéssica Gonçalves; MAILLART, Adriana Silva; DOS SANTOS, Ricardo Soares Stersi. **Da cultura da sentença para uma cultura consensual de administração dos conflitos jurídicos**. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 207-240, 2018.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

GRINOVER, Ada Pellegrini; LAGRASTA, Valeria Ferioli. **Presente e futuro dos Cejuscs**. Revista Diálogos sobre Justiça, Brasília, n. 03, ano 01, p. 95-100, set./dez. 2014.

HOBBS, Thomas. **Leviatã, ou Matéria, forma e poder de um Estado eclesiástico e civil**. Trad. de Rosina D'Angina. 2. ed. São Paulo: Martin Claret, 2012.

ISOLDI, Ana Luiza. **Interface entre a mediação extrajudicial e judicial**: uma interpretação coerente. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 281-290, 2018.

JORGE, Mariana Sebalhos; BRASIL, Mayara Biondo; e FERREIRA, Vitor Hugo do Amaral. **A Sociedade em Rede e a Perspectiva do Consumo Colaborativo na Contemporaneidade**. Anais do 2º Congresso Internacional de Direito e Contemporaneidade: mídias e direitos da sociedade em rede, p. 809-823, 2013.

KATSH, Ethan. **Online Dispute Resolution**: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace. *International Review of Law, Computers & Technology*, v. 21, n. 2, July, p. 97-107, 2007.

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet. **Online dispute resolution** – resolving conflicts in cyberspace. Nova York: John Wiley & Sons, 2001.

KEPPEN, Luiz Fernando Tomasi; MARTINS, Nadia Bevilaqua. **Introdução à resolução alternativa de conflitos**: negociação, mediação, levantamento de fatos, avaliação técnica independente. Curitiba: JM Livraria Jurídica, 2009.

LAGRASTA, Valeria Ferioli. **A judicialização da saúde e os métodos consensuais de solução de conflitos**. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 55-71, 2018.

LIMA, Leandro André Francisco; FERNANDES, Francisco Benedito. **Meios alternativos de resolução de controvérsias (ADR/ODR) e mitigação da litigância na perspectiva do novo código de processo civil**: um caminho mais curto rumo à ordem jurídica justa? *Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos*. Brasília, v. 2, n. 1, p. 22-40, jan./jun. 2016.

MALUF, Sahid. **Teoria Geral do Estado**. Atual. por Miguel Alfredo Malufe Neto. 31. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Acesso à justiça**: condicionantes legítimas e ilegítimas. São Paulo: RT, 2011.

MEZZAROBA, Orides; MONTEIRO, Cláudia Servilho. **Manual de metodologia da pesquisa no direito**. São Paulo: Saraiva, 2008.

MONTENEGRO, Jaqueline Lima. **Mediação e conciliação**: a experiência de novas práticas no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro. *Revista Diálogos sobre Justiça*, Brasília, n. 03, ano 01, p. 86-89, set./dez. 2014.

MOURÃO, Carlos Eduardo Rabelo; ROSAS, Isabela Magalhães. **Resolução online de conflitos**: o caso europeu e uma análise do contexto jurídico brasileiro. *Anais do 1º Congresso Internacional de Direito e Tecnologia*, Brasília, Anais. Editora Fórum, p. 125-138, 2018.

MUHR, Diana. **Arbitragem online** – tendências e legislação aplicável à arbitragem online no Brasil. 2013. Disponível em

<<https://www.slideshare.net/yukuhaze/download-pdf-arbitragem-online-tendencias-e-legislao-aplicvel-arbitragem-online-no-brasil-portuguese-edition-trial-ebook>>. Acesso em 02/11/2018.

NALINI, Roberto Renato. **O juiz, a Justiça contemporânea e as formas alternativas de resolução de conflitos**. Revista Diálogos sobre Justiça, Brasília, n. 03, ano 01, p. 24-31, set./dez. 2014.

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, v. 12, n. 1, p. 265-281, 2017.

NUNES, Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

OLIVEIRA, Igor Lima Goettenauer de. **A mediação como estratégia prática de cidadania participativa e o papel da Escola Nacional de Mediação e Conciliação (Enam)**. Revista Diálogos sobre Justiça, Brasília, n. 03, ano 01, p. 74-79, set./dez. 2014.

PANTOJA, Fernanda Medina; ALMEIDA, Rafael Alves. **Os métodos “alternativos” de solução de conflitos (ADRs)**. In: ALMEIDA, Tania, et al. (Orgs.). *Mediação de Conflitos*. Salvador: Ed. Juspodivm, p. 55-69, 2016.

PERAZZOLI, Fernando. **Sociedade de Massa e Direito**. Dissertação. (Curso de Pós-Graduação em Direito) – Centro de Ciências Jurídicas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

PINTO JUNIOR, Mario Engler. **Pesquisa jurídica no mestrado profissional**. Revista Direito GV, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 27-48, jan-abr. 2018. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/rdgv/v14n1/1808-2432-rdgv-14-01-0027.pdf>>. Acesso em 28/04/2019.

POLLONI, Juliana. **A necessária mudança de paradigma sobre a experiência do consumidor na resolução de conflitos para fidelização da clientela**. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 87-98, 2018.

RIBEIRO, Marcia Carla Pereira Ribeiro; DOMINGUES, Victor Hugo. **Economia comportamental e direito: a racionalidade em mudança.** Revista Brasileira de Políticas Públicas, Brasília, v. 08, n. 02, p. 457-471, ago. 2018.

ROSA, Alexandre Morais da; LINHARES, José Manuel Aroso. **Diálogos com a *Law & Economics*.** Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.

ROSSINI, Luiz Felipe; COUTO, Monica Bonetti. **Concausas da crise do poder judiciário e insuficiência das reformas.** Scientia Iuris, Londrina, v. 22, n. 2, p. 213-243, jul. 2018.

ROUSSEAU, Jean-Jacques. **Discurso sobre a origem e os fundamentos da desigualdade entre os homens.** Trad. de Alex Marins. São Paulo: Editora Martin Claret, 2006.

SAID FILHO, Fernando Fortes. **A Crise do Poder Judiciário: os mecanismos alternativos de solução de conflitos como condição de possibilidade para a garantia do acesso à justiça.** Revista da Ajuris, Porto Alegre, v. 44, n. 142, p. 175-200, jun. 2017.

SALOMÃO, Luis Felipe. **O marco regulatório para a mediação no Brasil.** Revista Diálogos sobre Justiça, Brasília, n. 03, ano 01, p. 16-19, set./dez. 2014.

SAMPAIO, Tércio Ferreira. **O Judiciário frente à Divisão dos Poderes.** Anuário dos Cursos de Pós-Graduação em Direito da UFPE, n. 11, Recife, 2000.

SAMPAIO JÚNIOR, José Herval. **O Papel do Juiz na Tentativa de Pacificação Social após o Advento do Novo CPC e a Lei de Mediação.** Revista Fonamec, Rio de Janeiro, v.1, n. 1, p. 171-188, maio de 2017.

SILVA, João Alves. **Transitividade conceitual-metodológica como critério básico de solução de conflito no Direito Dispositivo.** In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil. Curitiba: Editora Prismas, p. 559-576, 2018.

SILVA, Jose Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. 25. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2005.

SILVEIRA, João José Custódio da. **Métodos extrajudiciais à solução de conflitos na contratação pública**. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 353-366, 2018.

SIQUEIRA, Ricardo Lagreca; CHIESI FILHO, Humberto. **O empoderamento do usuário da internet e o desestímulo à judicialização**. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 457-478, 2018.

SORRENTIDO, Luciana Yuki Fugishita. **O desafio da gestão de conflitos no Poder Judiciário: o novo CPC e os velhos paradigmas**. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 447-455, 2018.

SPROTTE LIMA, Daniel Henrique. **O Estatuto de Defesa do Torcedor: A (Des)Necessidade da Tutela Legal Específica ao Consumidor do Esporte**. Monografia (Graduação em Direito) – UFSC. Florianópolis, 2009.

SOUSA, Samara de Almeida Cabral Pinheiro. **Online dispute resolution: o uso das novas tecnologias na resolução de conflitos na comarca de Juazeiro do Norte**. Dissertação (Mestrado Profissional em Direito e Gestão de Conflitos) – Universidade de Fortaleza. Fortaleza, 2017.

SOUZA, Luciane Moessa de. **Resolução consensual de conflitos coletivos envolvendo políticas públicas no Brasil: apontamentos para uma evolução necessária**. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 521-540, 2018.

VALE, Ana Luiza Sawaya de Castro Pereira do. **O Juizado Especial Cível como marco da renovação dos serviços judiciários no âmbito do direito do consumidor**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XVII, n. 120, jan 2014. Disponível em <<http://ambito->

juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=14190>. Acesso em 15/02/2019.

VENTURA, Ivan. Todos pelo consumidor. **Consumidor Moderno: a evolução do consumidor**, São Paulo, ano 21, ed. 245, p. 57-69, abr. 2019.

VERA, Flavia Santinoni. **Análise econômica do direito da mediação e contratos**. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 113-142, 2018.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à justiça e meios consensuais de solução de conflitos**. In: RODAS, João Grandino, et al. (Coords.). *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, p. 99-104, 2018.

_____, Kazuo. **Cultura da sentença e cultura da pacificação**. In: YARSHELL, Flávio Luiz; MORAES, Maurício Zanoide (Orgs.). *Estudos em homenagem à Professora Ada Pellegrini Grinover*, p. 24-30, 2005.

WAMBIER, Luiz Rodrigues; TALAMINI, Eduardo. **Curso Avançado de Processo Civil**. Teoria geral do processo e processo de conhecimento. 14. ed. São Paulo: Revista do Tribunais, 2014.

WAQUIM, B. Barbieri; SUXBERGER, Antonio H. G. **A institucionalização da mediação no Brasil e o protagonismo do Poder Judiciário**. *Civilistica.com*. Rio de Janeiro, a. 7, n. 2, 2018. Disponível em <<http://civilistica.com/a-institucionalizacao-da-mediacao-no-brasil>>. Acesso em 28/04/2019.

WARAT, Luis Alberto. **O ofício do mediador**. vol. I de III. Florianópolis: Habitus, 2001.

ZEHR, Howard. **Trocando as lentes: justiça restaurativa para o nosso tempo**. Tradução de Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Athenas, 2008.

APÊNDICE

Lista de informações coletadas nos processos em que a prática do Juízo de Araquari com o Consumidor.gov foi aplicada, por meio do Sistema de Automação do Judiciário do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, que disponibiliza informações sobre os processos judiciais públicos.

Coletaram-se dados como: (a) quantidade e números dos processos (colunas 1 e 2); (b) se a tentativa de resolução via Consumidor.gov foi comprovada de plano com a inicial ou ocorreu após a determinação de emenda (coluna 3); (c) resultado da tentativa de resolução (se a controvérsia foi ou não resolvida na plataforma, total ou parcialmente) (coluna 4); (d) tempo em dias de resposta ou contato do fornecedor após o cadastro da reclamação (coluna 5); (e) nome do fornecedor, parte passiva no processo (coluna 6); (f) resultado do processo, ou seja, se houve homologação do acordo, sentença de procedência ou improcedência, bem como se a tentativa foi levada em conta para fixação de dano moral (coluna 7); e (g) se houve recurso (coluna 8).

Caso não haja a informação nos autos, a informação é preenchida com o símbolo “-”. Caso a informação esteja prejudicada por algum motivo, com a letra “X”. Há, ainda, detalhes relatados de situações peculiares nas colunas 4 e 8.

	Número dos autos	Comprovação da tentativa	Houve solução das pretensões na plataforma? Total ou parcial?	Tempo de resposta em dias	Nome do réu	Qual o teor da sentença? O Juízo levou em consideração a interação na ferramenta em eventual condenação?	Houve recurso da sentença?
Processos com tentativa, já julgados, que permaneceram no juizado especial e sem indeferimento da inicial pela inércia							
01	0302229-37.2016.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve.	3	Itaú Unibanco S/A	Sentença de improcedência.	Não

02	0000585-98.2017.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Parcialmente solucionado (acolhido 1 de 2 pedidos).	10	Oi (Brasil Telecom) S/A	Sentença de parcial procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 3 mil.	Não
03	0000968-76.2017.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Não houve.	19	Koerich S/A	Sentença de improcedência.	Não
04	0001201-73.2017.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Não houve.	9	Lojas Salfer	Sentença de improcedência.	Não
05	0001454-61.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve.	2	Banco BMG S/A	Sentença de procedência. Dano moral foi fixado no valor padrão, de R\$ 8 mil.	Sim
06	0300140-07.2017.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	-	Nextel Telecomunicações Ltda.	Sentença de improcedência. Juiz levou em conta o acordo na plataforma.	Não
07	0300277-86.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve.	7	Santander Financiamentos	Sentença de improcedência.	Não
08	0300481-33.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Totalmente solucionado.	0	Embratel S/A	Sentença de homologação de acordo.	Não
09	0300543-73.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Parcialmente solucionado (acolhidos 2 de 3 pedidos).	13	Sky Brasil Serviços Ltda.	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 6 mil.	Não
10	0300708-23.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	1	Banco Itaucard S/A	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 6 mil.	Sim

11	0300760-19.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	3	Banco Santander S/A	Sentença de improcedência.	Não
12	0300811-30.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve.	9	Banco do Brasil S/A	Sentença de homologação de acordo posterior.	Não
13	0300830-36.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve.	6	Telefônica Brasil S/A	Sentença de homologação de acordo posterior.	Não
14	0300831-21.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	9	Sky Brasil Serviços Ltda.	Sentença de parcial procedência. Dano moral foi fixado no valor padrão, de R\$ 8 mil.	Não
15	0300834-73.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	9	Banco Bradesco S/A	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 16 mil para R\$ 8 mil (são dois réus).	Sim
16	0300846-87.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve.	0	Embratel S/A	Sentença de homologação de acordo posterior.	Não
17	0300849-42.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Parcialmente solucionado (acolhidos 2 de 3 pedidos).	4	Embratel S/A	Sentença de homologação de acordo posterior.	Não
18	0300866-78.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve. A empresa propôs devolver o valor integral, autor aceitou, mas ré não respondeu mais.	10	Assurant Seguradora S/A	Sentença de homologação de acordo posterior.	Não

19	0300950-79.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	6	Avon Cosméticos Ltda.	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 4,5 mil.	Sim
20	0300959-41.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Parcialmente solucionado (acolhidos 2 de 3 pedidos).	10	Embratel S/A	Sentença de homologação de acordo posterior.	Não
21	0300973-25.2017.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Parcialmente solucionado (acolhidos 2 de 3 pedidos).	0	Avon Cosméticos Ltda.	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 3 mil.	Sim
22	0300974-10.2017.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Parcialmente solucionado (acolhidos 2 de 3 pedidos).	10	Telefônica Brasil S/A	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 6 mil.	Não
23	0300975-92.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Parcialmente solucionado (acolhidos 2 de 3 pedidos).	10	Claro S/A	Sentença de homologação de acordo posterior.	Não
24	0300983-69.2017.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Totalmente solucionado.	-	Ativos S/A	Sentença de homologação de acordo.	Não
25	0300989-76.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Parcialmente solucionado (acolhidos 2 de 3 pedidos).	7	Telefônica Brasil S/A	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 4 mil.	Não
26	0301025-21.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Totalmente solucionado.	7	Banco Santander S/A	Sentença de homologação de acordo.	Não
27	0301041-72.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve.	9	Oi (Brasil Telecom) S/A	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 2 mil.	Não

28	0301044-27.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve.	2	Avon Cosméticos Ltda.	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 6 mil.	Não
29	0301045-12.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	10	Telefônica Brasil S/A	Sentença de improcedência.	Não
30	0301101-45.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Empresa propôs a resolução parcial (2 de 3 pedidos), contudo, o autor, orientado pelo advogado, não aceitou.	1	Embratel S/A	Sentença de homologação de acordo posterior.	Não
31	0301117-96.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve.	2	Banco BMG S/A	Sentença de extinção pela ausência do autor à audiência.	Não
32	0301119-66.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve.	6	Banco Olé Bonsucesso Consignado S/A	Sentença de extinção pela ausência do autor à audiência.	Não
33	0301120-51.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve.	2	Banco BMG S/A	Sentença de extinção pela ausência do autor à audiência.	Não
34	0301140-42.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Totalmente solucionado.	1	Telefônica Brasil S/A	Sentença homologatória de pedido desistência.	Não
35	0301185-46.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve.	1	Gol Linhas Aéreas Inteligentes S/A	Sentença de procedência.	Não

36	0301246-04.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve. Empresa se limitou a dizer que responderá em Juízo.	0	Verde Administradora de Cartões de Crédito S/A	Sentença de homologação de acordo posterior.	Não
37	0301253-93.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Parcialmente solucionado (acolhido 1 de 3 pedidos).	7	Banco Bradescard S/A	Sentença de improcedência.	Sim
38	0301262-55.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Parcialmente solucionado (acolhidos 2 de 3 pedidos).	1	Tim Celular S/A	Sentença de homologação de acordo posterior.	Não
39	0301271-17.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Parcialmente solucionado (acolhidos 2 de 3 pedidos).	1	Banco do Brasil S/A	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 7 mil.	Não
40	0301273-84.2017.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	8	Telefônica Brasil S/A	Sentença de improcedência.	Não
41	0301274-69.2017.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Não houve. Empresa avisou que não havia restrição. Advogada não atendeu ao telefone quando contatada.	8	Hipercard Banco Múltiplo S/A	Sentença de improcedência.	Não
42	0301313-66.2017.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	5	Embratel S/A	Sentença de homologação de acordo.	Não

43	0301343-04.2017.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Não houve.	2	Ativos S/A	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 4 mil.	Sim
44	0301372-54.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve. Advogado disse que não queria acordo.	2	Banco Panamericano S/A	Sentença de homologação de acordo posterior.	Não
45	0301420-13.2017.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Não houve.	7	Oi (Brasil Telecom) S/A	Sentença de parcial procedência. Dano moral foi fixado no valor padrão, de R\$ 8 mil.	Não
46	0301486-90.2017.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	7	Oi (Brasil Telecom) S/A	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 6 mil.	Não
47	0301809-95.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Parcialmente solucionado (acolhidos 2 de 3 pedidos).	9	Oi Móvel S/A	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 6 mil.	Não
48	0301942-40.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve.	-	Latam Linhas Aéreas S/A	Sentença de procedência.	Não
49	0000071-14.2018.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Totalmente solucionado.	-	Hipercard Banco Múltiplo S/A	Sentença homologatória de pedido desistência.	Não
50	0000106-71.2018.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve.	-	Latam Airlines Brasil S/A	Sentença de procedência.	Sim
51	0000111-93.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Não houve. A empresa pediu para comparecer à assistência técnica.	0	Koerich S/A	Sentença de improcedência.	Não

52	0000300-71.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Não houve. A ré entende devido o débito.	-	Oi (Brasil Telecom) S/A	Sentença de homologação de acordo posterior.	Não
53	0000663-58.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial	Não houve.	10	Telefônica Brasil S/A	Sentença de parcial procedência. Dano moral foi fixado no valor padrão, de R\$ 8 mil.	Não
54	0300022-94.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Parcialmente solucionado (acolhidos 2 de 3 pedidos).	-	Sky Brasil Serviços Ltda.	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 5 mil.	Não
55	0300037-63.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	2	Tim Celular S/A	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 6 mil.	Não
56	0300039-33.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Não houve. A ré entende devido o débito.	8	Oi (Brasil Telecom) S/A	Sentença de parcial procedência. Dano moral foi fixado no valor padrão, de R\$ 8 mil.	Não
57	0300044-55.2018.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Parcialmente solucionado (acolhidos 2 de 3 pedidos). Reclamação cancelada por conta do pedido indenizatório (dano moral).	5	Oi (Brasil Telecom) S/A	Sentença de homologação de acordo posterior.	Não
58	0300058-39.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	2	Embratel S/A	Sentença de homologação de acordo.	Não

59	0300061-91.2018.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Totalmente solucionado.	4	Embratel S/A	Sentença de homologação de acordo.	Não
60	0300132-93.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	-	Telefônica Brasil S/A	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 6 mil.	Não
61	0300170-08.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Parcialmente solucionado (acolhidos 2 de 3 pedidos).	-	Claro S/A	Sentença de homologação de acordo posterior.	Não
62	0300171-90.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Parcialmente solucionado (acolhidos 2 de 3 pedidos).	-	Oi (Brasil Telecom) S/A	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 6 mil.	Não
63	0300189-14.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	7	Banco Brades-card S/A	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 6 mil.	Não
64	0300237-70.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	3	Embratel S/A	Sentença de homologação de acordo.	Não
65	0300304-35.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	6	Telefônica Brasil S/A	Sentença de improcedência.	Não
66	0300308-72.2018.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve. Autor não atendeu as ligações da empresa.	2	Banco Santander S/A	Sentença de improcedência.	Não

67	0300337-25.2018.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Parcialmente solucionado (acolhidos 2 de 3 pedidos).	5	Claro S/A	Sentença de homologação de acordo posterior.	Não
68	0300369-30.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	8	Telefônica Brasil S/A	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 5 mil.	Não
69	0300379-74.2018.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Parcialmente solucionado (acolhido 1 de 3 pedidos).	1	Oi (Brasil Telecom) S/A	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 4 mil.	Não
70	0300420-41.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Não houve.	9	Oi (Brasil Telecom) S/A	Sentença de procedência.	Não
71	0300440-32.2018.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Parcialmente solucionado (acolhidos 2 de 3 pedidos). Empresa alegou que o item 5, ii, dos termos de uso vedam acordar sobre dano moral.	-	Embratel S/A	Sentença de homologação de acordo posterior.	Não
72	0300451-61.2018.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	10	Oi (Brasil Telecom) S/A	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 4 mil.	Sim
73	0300471-52.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Não houve.	1	Ativos S/A	Sentença de improcedência.	Não

74	0300486-21.2018.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Totalmente solucionado. Autor descobriu que realmente devia e pagou.	1	Renova Companhia Securitizadora de Créditos Financeiros S.A.	Sentença homologatória de pedido desistência.	Não
75	0300499-20.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	5	Embratel S/A	Sentença de homologação de acordo.	Não
76	0300500-05.2018.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve. Reclamação foi registrada de forma equivocada, em nome do advogado. Houve acordo entre as partes logo em seguida.	6	Claro S/A	Sentença de homologação de acordo posterior.	Não
77	0300501-87.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	6	Oi (Brasil Telecom) S/A	Sentença de procedência. Dano moral foi minorado de R\$ 8 mil para R\$ 6 mil.	Não
78	0300504-42.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	1	Embratel S/A	Sentença de homologação de acordo.	Não
79	0300523-48.2018.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve. A empresa juntou o contrato relativo ao negócio jurídico.	7	Banco BMG S/A	Sentença de improcedência.	Não

80	0300540-84.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Houve. Totalmente solucionado. Pedido de dano moral não efetuado na ferramenta.	-	Embratel S/A	Sentença de homologação de acordo.	Não
Processos com tentativa, que permaneceram no juizado especial e sem indeferimento da inicial pela inércia, mas não julgados até 20/03/2019, data de análise dos dados							
81	0301260-85.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	Não houve.	3	Wall Mart Brasil Ltda.	X	X
82	0000903-47.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Não houve. Autor não atendeu ao telefone quando contatado.	7	Lojas Salfer S/A	X	X
83	0300324-26.2018.8.24.0103	Após despacho judicial.	Houve. Parcialmente solucionado (acolhidos 2 de 3 pedidos).	-	Oi S/A	X	X
84	0300371-97.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	Não houve.	10	Tim Celular S.A.	X	X
Processos com tentativa, mas com indeferimento da inicial pela inércia da parte autora							
85	0300585-25.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (indeferida a inicial).	X	Magazine Luíza S/A	Indeferida a inicial – inércia do autor.	Não
86	0300759-34.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (indeferida a inicial).	X	Oi (Brasil Telecom) S/A	Indeferida a inicial – inércia do autor.	Não
87	0300787-02.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (indeferida a inicial).	X	Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A	Indeferida a inicial – inércia do autor.	Não
88	0300878-92.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (indeferida a inicial).	X	Claro S/A	Indeferida a inicial – inércia do autor.	Não
89	0300880-62.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (indeferida a inicial).	X	Crefisa S/A	Indeferida a inicial – inércia do autor.	Não
90	0300912-67.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (indeferida a inicial).	X	Telefônica Brasil S/A	Indeferida a inicial – inércia do autor.	Não

91	0300994-98.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (indeferida a inicial).	X	Avon Cosméticos Ltda.	Indeferida a inicial – inércia do autor.	Não
92	0301943-25.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (indeferida a inicial).	X	Latam Linhas Aéreas S/A	Indeferida a inicial – inércia do autor.	Não
93	0302197-95.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (indeferida a inicial).	X	Tim Celular S/A	Indeferida a inicial – inércia do autor.	Não
94	0300075-75.2018.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (indeferida a inicial).	X	Banco Bradesco Financiamentos S/A	Indeferida a inicial – inércia do autor.	Não
95	0300229-93.2018.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (indeferida a inicial).	X	Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A	Indeferida a inicial – inércia do autor.	Não
96	0300327-78.2018.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (indeferida a inicial).	X	Agemed Saúde S/A	Indeferida a inicial – inércia do autor.	Não
97	0300446-39.2018.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (indeferida a inicial).	X	Lojas Salfer S/A	Indeferida a inicial – inércia do autor.	Não
98	0300527-85.2018.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (indeferida a inicial).	X	Oi (Brasil Telecom) S/A	Indeferida a inicial – inércia do autor.	Não
99	0300877-10.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (indeferida a inicial).	X	Oi (Brasil Telecom) S/A	Indeferida a inicial – inércia do autor.	Não
100	0301267-77.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (indeferida a inicial).	X	Banco Bradesco S/A	Indeferida a inicial – inércia do autor.	Não
Processos com tentativa, sem indeferimento da inicial pela inércia, mas em que o autor pleiteou para alterar para o rito comum							
101	0301133-50.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (pleito acolhido para mudança para o rito comum).	X	Banco Bradesco S/A	X	X
102	0301223-58.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (pleito acolhido para mudança para o rito comum).	X	Avon Cosméticos Ltda.	X	X

103	0301229-65.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (pleito acolhido para mudança para o rito comum).	X	Ativos S/A	X	X
104	0301351-78.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (pleito acolhido para mudança para o rito comum).	X	Oi (Brasil Telecom) S/A	X	X
105	0301352-63.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (pleito acolhido para mudança para o rito comum).	X	Telefônica Brasil S/A	X	X
106	0301353-48.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (pleito acolhido para mudança para o rito comum).	X	Claro S/A	X	X
107	0301355-18.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (pleito acolhido para mudança para o rito comum).	X	Telefônica Brasil S/A	X	X
108	0301512-88.2017.8.24.0103	Após despacho judicial.	X (pleito acolhido para mudança para o rito comum).	X	Sky Brasil Serviços Ltda.	X	X
109	0300490-58.2018.8.24.0103	Tentativa com a inicial.	X (pleito acolhido para mudança para o rito comum).	X	Oi (Brasil Telecom) S/A	X	X