

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS – UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO
NÍVEL MESTRADO**

DANIELA ENGELMANN

**A RESOLUÇÃO AUTOCOMPOSITIVA *ONLINE* DOS CONFLITOS DE CONSUMO
NO BRASIL**

**PORTO ALEGRE
2020**

DANIELA ENGELMANN

**A RESOLUÇÃO AUTOCOMPOSITIVA *ONLINE* DOS CONFLITOS DE CONSUMO
NO BRASIL**

Dissertação apresentada como requisito
parcial para obtenção do título de Mestre
em Direito, pelo Programa de Pós-
Graduação em Direito da Universidade do
Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS

Área de concentração: Direito da
Empresa e Regulação

Orientador: Prof. Dr. Luciano Benetti
Timm

**PORTO ALEGRE
2020**

E57r	<p>Engelmann, Daniela. A resolução autocompositiva online dos conflitos de consumo no Brasil / por Daniela Engelmann. -- Porto Alegre, 2020.</p> <p>125 f.: il. color. ; 30 cm.</p> <p>Dissertação (mestrado) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Programa de Pós-Graduação em Direito, Porto Alegre, RS, 2020.</p> <p>Área de concentração: Direito da Empresa e Regulação. Orientação: Prof. Dr. Luciano Benetti Timm, Escola de Direito.</p> <p>1.Defesa do consumidor – Brasil. 2.Resolução de disputa (Direito) – Automação. 3.Resolução de disputa (Direito) – Brasil. 4.Direito e informática. 5.Mediação – Automação. 6.Ouvidores – Automação. I.Timm, Luciano Benetti. II.Título.</p> <p>CDU 347.451.031(81) 347.965.42:004</p>
------	---

Catalogação na publicação:
Bibliotecária Carla Maria Goulart de Moraes – CRB 10/1252

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE ACADÉMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO DA EMPRESA E DOS NEGÓCIOS
NÍVEL MESTRADO PROFISSIONAL

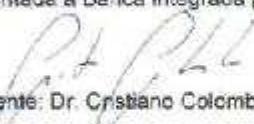
O Trabalho de Conclusão de Curso intitulado: "A RESOLUÇÃO AUTOCOMPOSITIVA ONLINE DOS CONFLITOS DE CONSUMO NO BRASIL", elaborado pela mestrandra **Daniela Engelmann**, foi julgado adequado e aprovado por todos os membros da Banca Examinadora para a obtenção do título de **MESTRE EM DIREITO DA EMPRESA E DOS NEGÓCIOS - Profissional**.

Porto Alegre, 17 de setembro de 2020.

(Participação por webconferência)
Prof. Dr. Wilson Engelmann

Coordenador do Programa de Mestrado Profissional em Direito da Empresa e dos Negócios

Apresentada à Banca integrada pelos seguintes professores:


Presidente: Dr. Cristiano Colombo (Participação por webconferência)
Orientador: Dr. Luciano Benetti Timm (Participação por webconferência)
Membro: Dr. Éderson Garin Porto (Participação por webconferência)
Membro: Dr. Manoel Gustavo Neubarth Trindade (Participação por webconferência)
Membro Externo: Dr. Erik Navarro Wolkart (Participação por webconferência)

Para o Gabriel, por todo o seu carinho de filho, nessa e em tantas caminhadas; aos meus pais, queridos incentivadores do estudo e da leitura de bons livros desde a infância.

RESUMO

O presente estudo buscou caracterizar a plataforma consumidor.gov.br como uma ferramenta de Online Dispute Resolution (ODR) partindo da análise da evolução do conceito de ODR, da inserção dessa novidade tecnológica no cenário brasileiro e de sua interação com o poder judiciário, utilizando, também, para esse fim, a análise de dados colhidos em uma pesquisa realizada através do levantamento de decisões judiciais do âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul que no final de 2014 firmou uma parceria com a Secretaria Nacional do Consumidor para a utilização da plataforma consumidor.gov.br. Nas decisões coletadas analisou-se uma prática adotada por juízes no primeiro grau de suspensão dos processos e direcionamento dos autores das ações à prévia utilização da plataforma Consumidor.gov.br para tentativa de autocomposição e de comprovação da pretensão resistida, antes do prosseguimento do feito. A pesquisa constatou uma tendência favorável das decisões judiciais de segundo grau à suspensão dos processos no primeiro grau e até mesmo à extinção dos mesmos por falta de interesse processual, quando o demandante não procura o demandado extrajudicialmente, em especial em razão da negociação estar sendo facilitada pelo uso da referida plataforma, somado ao comprovado interesse do demandado em transacionar. Verificou-se a importância de se promover o fortalecimento dos métodos autocompositivos no Brasil, que trazem benefícios para consumidores, empresas e, como consequência, para o Mercado, além de fortalecerem o próprio judiciário. O estudo concluiu pela importância do uso da Plataforma Consumidor.gov.br para a solução de conflitos de consumo e de sua eficácia enquanto um método de ODR, ainda que incompleto.

Palavras-chave: Resolução *online* de disputas. Autocomposição. Métodos adequados de solução de litígio. Consumidor.gov.br. Conflitos das relações de consumo.

ABSTRACT

The present study sought to characterize the consumidor.gov.br platform as an Online Dispute Resolution (ODR) tool based on the analysis of the evolution of the concept of ODR, the insertion of this technological novelty in the Brazilian scenario and its interaction with the judiciary, also using, for this purpose, the analysis of data collected in a research conducted through the survey of judicial decisions within the scope of the Court of Justice of the State of Rio Grande do Sul that at the end of 2014 affirmed partnership with the National Consumer Bureau for the use of the consumidor.gov.br. In the decisions collected, we analyzed a practice adopted by judges in the first degree of suspension of proceedings and directing the authors of the actions to the prior use of the Consumidor.gov.br platform to try to self-composition and prove the resisted claim, before the continuation of the achievement. The research found a favorable trend of second-degree judicial decisions to the suspension of proceedings in the first degree and even the termination of them due to lack of procedural interest, when the plaintiff does not seek the defendant out of court, especially because the negotiation is being facilitated by the use of said platform, added to the proven interest of the defendant in trading. It was verified the importance of promoting the strengthening of self-composite methods in Brazil, which bring benefits to consumers, companies and, as a consequence, to the market, in addition to strengthening the judiciary itself. The study concluded that the use of the Consumidor.gov.br platform for the solution of consumer conflicts and its efficacy as an ODR method, although incomplete.

Key-words: Online Dispute Resolution. Self-composition. Appropriate Dispute Resolution Methods. Consumidor.gov.br. Consumer Relations Conflicts.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 A RESOLUÇÃO AUTOCOMPOSITIVA <i>ONLINE</i> DE CONFLITOS DE CONSUMO.....	12
2.1 A origem da <i>Online Dispute Resolution</i> – ODR	14
2.2 Chegando a um conceito de <i>Online Dispute Resolution</i> – ODR	21
2.3 O cenário brasileiro para a resolução <i>online</i> dos conflitos.....	25
2.3.1 A autocomposição e a legislação brasileira	29
2.4 O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.....	33
2.4.1 A Plataforma consumidor.gov.br	38
3 DA JUDICIALIZAÇÃO DOS CONFLITOS DE CONSUMO NO BRASIL À AUTOCOMPOSIÇÃO <i>ONLINE</i>.....	42
3.1 Um Judiciário em transformação	43
3.2 Do incentivo ao uso da plataforma Consumidor.gov.br pelo Judiciário – Análise de decisões do TJRS.....	50
3.2.1 Da coleta de dados em acórdãos e decisões monocráticas do TJRS.....	53
3.2.2 Decisões que se referem a medidas contra a suspensão do processo	57
3.2.3 Decisões que se referem a medidas contra a extinção do processo	62
3.2.4 Dos índices de conciliação apresentados pelo CNJ.....	66
4 A ANÁLISE JURÍDICA DA PRÁTICA IDENTIFICADA NAS DECISÕES JUDICIAIS.....	70
4.1 A escolha do método de resolução dos conflitos de consumo e o interesse processual.....	73
4.2 O debate sobre a constitucionalidade das decisões analisadas	83
4.3 <i>Online Dispute Resolution</i> e o Consumidor.gov.br.....	88
4.4 Os métodos de resolução de conflitos e a análise da eficiência	92
5 CONCLUSÃO	97
REFERÊNCIAS.....	105
APÊNDICE A – TABELA COM OS DADOS TOTAIS COLETADOS	117
APÊNDICE B – TABELA COM AS DECISÕES INTERLOCUTÓRIAS	122
APÊNDICE C – TABELA COM AS DECISÕES EXTINTIVAS	123

1 INTRODUÇÃO

Como objetivo do presente estudo, busca-se caracterizar a plataforma *consumidor.gov.br* como uma ferramenta de ODR (*Online Dispute Resolution*) utilizando, também, para este fim, a análise de dados colhidos em uma pesquisa prática realizada através do levantamento de decisões judiciais que promovem a interação da plataforma com o Poder Judiciário.

A plataforma *consumidor.com.br* é um serviço oferecido através da internet que busca realizar a interlocução direta entre consumidores e empresas cadastradas para a solução negociada dos conflitos, sendo mantida e provida pelo Estado, está ligada à Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça.

A pesquisa é desenvolvida através de revisão bibliográfica e de análise quantitativa e também qualitativa sobre o tema, procurando apoiar-se em cinco principais características: (1) a de apresentar o assunto a ser estudado; (2) a de traçar opiniões e perspectivas sobre o tema; (3) a de abranger as condições contextuais sobre o que é estudado; (4) a de contribuir com conceitos existentes ou emergentes para auxiliar na compreensão do assunto e (5) a de procurar coletar, integrar e apresentar dados de múltiplas fontes de evidências, com conclusões que tendem a se basear na triangulação dos dados das diversas fontes utilizadas.¹

Costuma-se ouvir que estamos vivendo na atualidade em um mercado “sem fronteiras” já que firmamos contratos de consumo pela internet, de diferentes pontos do mundo, de forma rápida e descomplicada. Nota-se que o aumento das transações eletrônicas, dos mais diversos produtos e serviços acabou transformando a internet em uma área de intensa interação comercial e social, o que também pode ter ocasionado, como consequência, o crescimento do número de conflitos. Essa situação seria natural, considerando não apenas o volume exponencial de transações efetuadas de forma *online*, como o fato de que tais transações ocorram entre estranhos, com potencialidade para mal-entendidos, erros e fraudes².

¹ YIN, Robert K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Porto Alegre: Penso, 2016. p. 7-8.

² RABINOVICH-EINY, Orna. Technology's impact: the quest for a new paradigm for accountability in mediation. **Harvard Law Review**, Cambridge, v. 11, p. 253-293, 2006. Disponível em: <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=905220>. Acesso em: 23 jul. 2020.

Sabemos que o “conflito” é um fenômeno natural, sendo certo que as “relações intersubjetivas”³ e até mesmo intergrupais estejam marcadas por inúmeras divergências (emocionais, sociais, políticas, ideológicas, familiares, profissionais, etc). O conflito pode ser definido como a gênese de um dos fenômenos mais comuns e recorrentes de qualquer sociedade.⁴ Quando falamos em conflitos, estamos nos referindo à luta entre pessoas com relação aos mais diversos recursos e que alcançam vários níveis de desenvolvimento e de força, podendo variar conforme fatores objetivos ou subjetivos, tais como a intensidade da expressão das preocupações e das emoções.⁵

Esta nova realidade do direito do consumidor⁶ nos leva imediatamente à conclusão de que eventuais conflitos ligados a tais contratos não podem ser submetidos a uma solução menos célere do que aquela que os originou. Essa preocupação não é apenas dos consumidores, mas também das empresas que veem nessa busca de agilidade a própria manutenção de suas atividades no mercado através de uma boa reputação ou da oferta de produtos e serviços mais adequadas, por exemplo.

Esse movimento renovatório torna-se cada vez mais acelerado, desejando-se soluções quase que instantâneas.⁷ Nesse contexto, nos últimos anos se assistiu a

³ Segundo o filósofo Martin Buber a intersubjetividade está justamente ligada ao diálogo: “Não há eu-em-si, mas apenas o Eu da palavra-princípio Eu-Tu e o Eu da palavra-princípio Eu-Isso. Quando o homem diz Eu, ele quer dizer um dos dois. O Eu ao qual ele se refere está presente quando ele diz Eu. Do mesmo modo quando ele profere Tu ou Isso, o Eu de uma ou outra palavra-princípio está presente. Ser Eu, ou proferir a palavra-princípio Eu são uma só ou a mesma coisa. Aquele que profere uma palavra-princípio penetra nela e aí permanece”. BUBER, Martin. **Eu e tu**. Tradução de Newton Aquiles von Zuben. 6. ed. São Paulo: Centauro, 2003. p. 4.

⁴ LUCENA FILHO, Humberto Lima de. As teorias do conflito: contribuições doutrinárias para uma solução pacífica dos litígios e promoção da cultura da consensualidade. In: CONPEDI – Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito (org.). **Anais do XXI Encontro Nacional do Conselho de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito**. Sistema Jurídico e Direitos fundamentais Individuais e Coletivos. 56. ed. Florianópolis: Boiteaux, 2012. p. 14031-14060. v. 21.

⁵ MOORE, Christopher W. **O processo de mediação**: estratégias práticas para a resolução de conflitos. Tradução de Magda França Lopes. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998. p. 29.

⁶ Considerando o conceito finalista de consumidor, qual seja: “O destinatário final é o consumidor final, o que retira o bem do mercado ao adquirir ou simplesmente utilizá-lo (destinatário final fático), aquele que coloca um fim na cadeia de produção (destinatário final econômico) e não aquele que utiliza o bem para continuar a produzir, pois ele não é consumidor final, ele está transformando o bem, utilizando o bem, incluindo o serviço contratado no seu, para oferecê-lo por sua vez ao seu cliente, seu consumidor, utilizando-o no seu serviço de construção, nos seus cálculos do preço, como insumo da sua produção”. Ver MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIM, Antônio Herman; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista do Tribunais, 2016. p. 83-84.

⁷ Líquido-moderna, segundo Bauman, “é uma sociedade em que as condições sobre as quais agem seus membros mudam num tempo mais curto do que aquele necessário para a consolidação, em hábitos e rotinas, das formas de agir. A liquidez da vida e da sociedade se alimentam e se revigoram mutuamente. A vida líquida, assim como a sociedade líquido-moderna, não pode

um cenário de movimentação e fuga da jurisdição tradicional, partindo-se primeiramente para os instrumentos de *ADR* (*Alternative Dispute Resolutions*) para a solução dos conflitos das relações de consumo, até chegar aos métodos de *ODR* (*Online Dispute Resolution*), com soluções alicerçadas na tecnologia. A partir daí surgem os primeiros questionamentos de ordem conceitual, será a *ODR* apenas uma *ADR* com tecnologia aplicada, ou será uma inovação verdadeiramente disruptiva que vem provocar uma profunda alteração na forma como resolvemos os conflitos consumeristas?

Assim, no primeiro capítulo da pesquisa, se apresentará a origem dessa nova iniciativa de resolução dos conflitos, que são as *ODRs*, assim como a evolução do seu conceito, até se chegar ao cenário brasileiro e a promoção da autocomposição. Essa primeira etapa será finalizada com a introdução do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, no qual a plataforma *consumidor.gov.br*, objeto do presente estudo, está inserida.

O segundo capítulo do trabalho se iniciará com uma análise da situação atual do judiciário, que parece partir em busca da melhoria de seus índices de eficiência. Dentro dessa perspectiva, se apresentará o projeto chamado Solução Direta Consumidor, desenvolvido no âmbito do Poder Judiciário do Rio Grande do Sul, a partir de uma cooperação técnica firmada com a Senacon no final de 2014, tendo como objetivo a redução da judicialização dos conflitos com o uso da plataforma *consumidor.gov.br*.⁸ A partir dessa exposição inicial, será apresentada uma prática identificada no primeiro grau de jurisdição, que consiste na suspensão dos processos já ajuizados e direcionamento dos autores à prévia tentativa de autocomposição através da utilização da plataforma *consumidor.gov.br*, por meio do projeto Solução Direta Consumidor, para posterior prosseguimento do feito, caso a conciliação não seja alcançada, com a devida comprovação da pretensão resistida.

O capítulo conclui com a exposição de uma pesquisa quantitativa que foi realizada através da busca de decisões de segunda instância do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul que versavam sobre a prática acima apresentada. Para a obtenção dessas decisões, utilizou-se o sítio eletrônico do TJRS

⁸ manter a forma e permanecer por muito tempo". BAUMAN, Zygmunt. **Vida Líquida**. Tradução Carlos Alberto Medeiros. 2 ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2009. p. 7.

⁸ BRASIL. Ministério da Justiça. **Tribunal do Rio Grande do Sul inaugura o uso do Consumidor.gov.br**. Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/news/tribunal-do-rio-grande-do-sul-inaugura-uso-do-consumidor-gov.br>>. Acesso em: 12 jul. 2020.

(www.tjrs.jus.br), com o uso da ferramenta de busca de “jurisprudência”, na qual selecionou-se a busca por “ementa” e resultados nos quais constasse a expressão “solução direta”, com a demarcação do período de 1º de janeiro de 2018 a 31 de dezembro de 2018.

A expressão escolhida para a pesquisa, “solução direta”, deu-se em razão do nome do projeto desenvolvido no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, que, como visto, utiliza o serviço oferecido pela plataforma *consumidor.gov.br*. Colheu-se uma amostra que representasse o interregno de um ano, escolhendo-se 2018 por ter sido o ano referente ao último relatório do Conselho Nacional de Justiça (Relatório CNJ em números) publicado quando da realização da presente pesquisa (dados, portanto, mais atualizados), permitindo-se, assim, maior liberdade de estudo e comparação com o cenário nacional e com os dados oficiais do Poder Judiciário.

Observa-se ainda que o método autocompositivo escolhido para estudo e utilizado pelo projeto desenvolvido no judiciário gaúcho, indicado nas decisões judiciais analisadas, qual seja, a plataforma *consumidor.gov.br*, possui relevância e se justifica sob diversos aspectos, um deles está no fato da mesma possuir boa avaliação frente aos demais serviços digitais que também são oferecidos pelo Estado. Em extensa avaliação realizada pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU) sobre a Governança dos Serviços Públicos Digitais, que teve como “escopo o processo de Avaliar-Dirigir-Monitorar e o arranjo de governança corporativa de tecnologia da informação e comunicação (TIC)” sob as dimensões de alinhamento estratégico, de envolvimento da alta administração, de priorização de recursos e de monitoramento dos planos de TIC dos órgãos selecionados, a plataforma *consumidor.gov.br* foi a melhor avaliada.⁹

Além disso, as reclamações registradas na referida plataforma alimentam uma importante base de dados pública (o serviço conta com 534 empresas cadastradas e 1.990.715 reclamações finalizadas)¹⁰ com potencial para permitir um estudo estatístico dos fenômenos ligados aos conflitos consumeristas, assim como reflexões jurídicas, econômicas e políticas sobre o direito do consumidor no Brasil. Nota-se, portanto, que a implementação de sistemas alternativos (ao Judiciário) com

⁹ BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Secretaria Nacional de Controle Interno. **Relatório de Avaliação por Área de Gestão nº 8 Governança e Gestão de Serviços Públicos Digitais**. Brasília, DF, set. 2017. Disponível em: <<https://auditoria.cgu.gov.br/download/10425.pdf>>. Acesso em: 20 jul. 2019.

¹⁰ Dados de 15 de julho de 2019. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>>. Acesso em: 22 jul. 2019.

uso de tecnologia acaba servindo também na colaboração da melhoria da obtenção de dados a respeito das demandas ligadas ao direito do consumidor, que, entre outras coisas, pode servir para aumentar os índices de resolução e prevenção de tais conflitos, com fortes reflexos econômicos e fins regulatórios.

Já o último capítulo do trabalho desenvolverá as questões jurídicas identificadas a partir do levantamento de dados realizado junto às decisões do TJRS, como a importância da análise da adequabilidade do método ao caso concreto, a constitucionalidade da prática de suspensão dos processos identificada nas decisões, a caracterização da plataforma *consumidor.gov.br* como um mecanismo de ODR e a eficiência da prática estudada. A partir dessas reflexões as considerações finais serão apresentadas.

2 A RESOLUÇÃO AUTOCOMPOSITIVA *ONLINE* DE CONFLITOS DE CONSUMO

O aumento das transações eletrônicas dos mais diversos produtos e serviços, acabou transformando a internet em uma área de intensa interação comercial e social, o que pode ocasionar como consequência, o crescimento do número de conflitos. Tal fato seria natural, considerando não apenas o volume exponencial de transações efetuadas de forma online, como também que tais transações ocorrem entre estranhos, com potencialidade para mal-entendidos, erros e fraudes.¹¹

Para Chase as peculiaridades dos modelos formais de resolução de conflitos afirmam as crenças e as bases que unem uma comunidade, o que inclui a compreensão dessa coletividade sobre a sua realidade, suas relações de gênero, sua hierarquia social, seu desenho político, seus rituais simbólicos, etc. Assim, o modelo de resolução de conflitos de uma sociedade tanto a auxilia na construção de sua cultura, como também lhe serve de expressão, ou seja, “a relação entre a cultura e a resolução de conflitos é reflexiva”.¹² O autor chega a essa conclusão ao estudar o direito e as formas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada, no caso o autor parte da análise de como o povo azande da África Central resolia seus conflitos consultando o oráculo do veneno, o “benge”, que se tratava de uma substância tóxica ritualmente preparada e dada a um filhote de galinha, momento no qual se associava questionamentos ao resultado morte do animal, e assim, se determinava a veracidade dos fatos consultados. O autor afirma que somente é possível compreender essa prática a partir do contexto da cultura Zande. Para o autor, a sobrevivência da cultura oracular como uma forma de sistema judicial clandestino de resolução de disputas mostra a profundidade da conexão entre a cultura e a forma de resolução de disputas, ao mesmo tempo que as mudanças na sociedade Zande ocorridas após o ingresso da justiça britânica, comprovam a natureza reflexiva entre a cultura e as formas de resolução de conflitos.¹³

Nessa obra, através da comparação entre a cultura Zande e a norte-

¹¹ RABINOVICH-EINY, Orna, Technology's Impact: The Quest for a New Paradigm for Accountability in Mediation. **Harvard Negotiation Law Review**, Cambridge, v. 11, p. 253-293, 2006. Disponível em: <<https://ssrn.com/abstract=905220>>. Acesso em: 28 jul. 2020.

¹² CHASE, Oscar G. **Direito, cultura e ritual**: sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada. São Paulo: Marcial Pons, 2014. p. 171.

¹³ CHASE, Oscar G. **Direito, cultura e ritual**: sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada. São Paulo: Marcial Pons, 2014. p. 37-41.

americana, o autor procura demonstrar que os pilares do processo moderno de solução de litígio, entendidos aqui como o direito e a prova, transmitem confiança por serem um produto da cultura, e que por isso, também há rituais no direito norte-americano para “despersonalizar” o juiz através de cerimônias e ritualização de atos, como na instalação de um julgamento, por exemplo, auxiliando para que a decisão do juiz seja aceita pela sociedade (é como se o juiz ao ler a decisão afirmasse: “não sou eu que estou fazendo isso com você, é o Direito”).¹⁴

A forma como uma sociedade lida com os seus conflitos, a concepção das pessoas sobre o papel do direito, ou mesmo as vantagens que se tem ao se submeter um conflito aos seus processos ou simplesmente ignorá-lo, por exemplo, dizem muito a respeito de seus valores básicos. De acordo com essa visão, para Auerbarch:

Em todas as sociedades, há um amplo leque de alternativas para a resolução dos conflitos originados das disputas pessoais. O litígio judicial é somente uma opção entre várias dessas possibilidades, que vão da simples opção por ignorar o conflito até a violência. As diversas formas de resolução de disputas, bem como as sanções culturalmente aceitas por uma sociedade, expressam as ideais que as pessoas defendem, suas percepções sobre si mesmas e a qualidade de seus relacionamentos com as outras. Elas indicam se as pessoas estão predispostas a evitar ou a encorajar o conflito, reprimí-lo ou resolvê-lo amigavelmente.

No fim das contas, os mais básicos valores de uma sociedade são revelados em seus processos de resolução de disputas. Embora todas as sociedades proporcionem instituições voltadas à resolução de disputas, não se pode afirmar que tais instituições devam ser necessariamente - ou exclusivamente - as jurídicas. Concepções sobre o que vem a ser o papel do direito - e as avaliações sobre as vantagens e desvantagens de se submeter um conflito a seus processos - não somente mudam, mas coexistem em permanente tensão.¹⁵

Assim, se a resolução de disputa está relacionada ao contexto, pensando nos vários contextos eletrônicos que passaram a ser explorados nos últimos anos após a popularização do uso da internet, pode-se até mesmo concluir que os métodos de resolução de disputas em rede (ODR) poderão deixar de ser uma escolha alternativa (visão a qual estão normalmente ligados hoje) para serem a escolha principal. As disputas surgem em um cenário ou contexto, e o cenário a partir do qual ela surge pode moldar as expectativas das partes, a urgência necessária para a resolução do

¹⁴ CHASE, Oscar G. **Direito, cultura e ritual**: sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada. São Paulo: Marcial Pons, 2014. p. 58-60.

¹⁵ AUERBACH, Jerold S. **Justice without law?** Resolving disputes without lawyers. Oxford: Oxford University Press, 1983.

conflito, a forma de resolução de disputas, entre outras questões.¹⁶

2.1 A origem da *Online Dispute Resolution – ODR*

Quando falamos de inovação, a primeira dificuldade que temos é conceituá-la, o que se deve especialmente ao rápido crescimento da literatura sobre o tema. Segundo Bubner, que pesquisou mais de 60 conceitos para o termo, a definição do manual de Oslo tem contribuído para a confusão sobre o que é inovação ao defini-la como sendo uma simples melhoria contínua, não a distinguindo-a de outras mudanças com agregação de valor. O pesquisador destaca a definição de inovação de Schumpeter, que a conceitua como um “processo de destruição criativa”. Tal conceito é citada dentro e fora da literatura sobre crescimento econômico, sendo destacado pelo citado autor por possuir a “elegância da simplicidade”, uma vez que o que está sendo criado com a inovação é ao mesmo tempo bem sucedido e mais valioso por substituir o que existe, “em uma linguagem dramática que evidencia uma real ruptura”.¹⁷

Nota-se o esforço dos pesquisadores em mapear, medir e refinar a compreensão de como a novidade é introduzida no sistema econômico. Inspirado originalmente por Schumpeter, este campo ultrapassou a área da economia e da sociologia para se tornar um dos principais temas de interesse também em diversos outros campos, como a gestão, a economia, a sociologia e a psicologia social, além de ter alterado significativamente as percepções sobre o que é a "empresa", e o seu papel no processo de inovação.¹⁸

Há evidências que mostram que quase dois terços do crescimento da produtividade entre 1999 e 2006 poderiam ser contabilizados por investimentos em intangíveis ou inovação, reforçando a ideia de que a inovação desempenha um papel importante na formação do desenvolvimento econômico quando medida

¹⁶ KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet; GAITENBY, Alan. E-commerce, e-disputes e resolução de disputas E: à sombra da "Lei do eBay". **Ohio State Journal on Dispute Resolution**, Columbus, v. 15, n. 3, p. 705-734, 2000. Disponível em: <<https://kb.osu.edu/handle/1811/80011>>. Acesso em: 22 jun. 2020.

¹⁷ BUBNER, Darryl. The wicked problem of confusing innovation definitions (Research Paper). **Faculty of Business and Law**, Swinburne University of Technology, May 2018. Disponível em: <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3187362>. Acesso em: 21 mar. 2020.

¹⁸ SALTER, A.; ALEXY, O. The Nature of Innovation. In: DOGDGSON, M.; GANN, D. M.; PHILLIPS, N. (ed.). **The Oxford Handbook of Innovation Management**. Oxford: Oxford University Press, 2015.

diretamente ao lado das mudanças nos níveis e na qualidade do capital e do trabalho.¹⁹

Constata-se, contudo, uma dificuldade inicial nas pesquisas que procuravam medir os benefícios advindos da tecnologia para a produtividade. Brynjolsson, ao estudar publicações de trinta das principais revistas sobre o tema, constatou a necessidade clara de se alterar as técnicas convencionais de medição de produtividade a partir dos investimentos em TI, resultantes de uma economia em transição, para possibilitar o avanço das pesquisas sobre o tema.²⁰

Quando falamos especificamente sobre a inovação digital, a conceituamos como sendo aquela que resulta do uso da tecnologia digital, podendo se dar através da criação de novos produtos, plataformas, serviços, novas experiências, ferramentas digitais e de infraestrutura (como por exemplo, impressão 3D, análise de dados, computação móvel, etc).²¹

Há estudos que demonstram que a força motriz por trás da “economia da internet” são as economias conhecidas como de efeitos de rede. Elas são aprimoradas por tecnologias que criam eficiência através de redes sociais, agregação de demanda, desenvolvimento de aplicativos e outros fenômenos que ajudam as redes a se expandirem. Na economia da internet, as empresas que alcançam um “volume” maior do que os concorrentes (ou seja, atraem mais participantes da plataforma) oferecem um valor médio maior por transação. Isso porque quanto maior a rede, melhores são as correspondências entre oferta e demanda e mais ricos os dados que podem ser usados para encontrar correspondências. Maior escala gera mais valor, o que atrai mais participantes, o que cria mais valor — um ciclo que produz monopólios. Os efeitos de rede geraram empresas como, por exemplo, a *Alibaba*, que responde por mais de 75% das transações chinesas de comércio eletrônico; ou a *Google*, que responde por 82%

¹⁹ SALTER, A.; ALEXY, O. The Nature of Innovation. In: DOGDGSSON, M.; GANN, D. M.; PHILLIPS, N. (ed.). **The Oxford Handbook of Innovation Management**. Oxford: Oxford University Press, 2015.

²⁰ BRYNJOLFSSON, Erik. The Productivity Paradox of Information Technology. **Communications of the ACM**, New York, dec. 1993. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/220423773_The_Productivity_Paradox_of_Information_Technology/link/53ecf40f0cf2981ada1109c9/download>. Acesso em: 21 jun. 2020.

²¹ NAMBIAN, Satish; LYYTINEN, Kalle; MAJCHRZAK, Ann; SONG, Michael. Digital Innovation Management: Reinventing innovation management research in a digital world. **MIS Quarterly**, v. 41, n. 1, p. 223-238, mar. 2017.

dos sistemas operacionais móveis e 94% da pesquisa móvel; e, ainda, o *Facebook*, uma plataforma social de enorme alcance mundial.²²

Como um subproduto desse nível de atividades criativas e comerciais que acontecem hoje pela internet, surge um volume e uma variedade de disputas que não pode ser absorvida nem pelos tribunais, nem pelos processos alternativos ao judiciário, que vinham se expandindo já há alguns anos com mecanismos como a mediação e a arbitragem. Trata-se, portanto, de um momento crucial para se expandir as ferramentas de prevenção de disputas em rede (*Online Dispute Prevention – ODP*), assim como as de resolução (*Online Dispute Resolution – ODR*) sob pena de se aumentar os riscos envolvidos nos novos recursos e ferramentas tecnológicas que estão surgindo, diminuindo, inclusive o valor de tais inovações.²³

Ao buscarmos os primeiros movimentos em *ODR*, e utilização disruptiva da tecnologia, o caso paradigmático normalmente citado é o sistema de solução de disputas da empresa *eBay* nos Estados Unidos, no início da década de 1990. A *eBay* é uma das maiores lojas virtuais do mundo, tratando-se de uma plataforma na qual é possível se anunciar a venda de produtos novos ou usados. A *eBay* possui um sistema eletrônico de disputas que gerencia mais de 60 milhões de conflitos por ano com uma taxa de acordos de 90%²⁴.

O projeto da *Ebay* iniciou, mais propriamente em março de 1999, através de um piloto no qual se pretendia testar a possibilidade de mediar as disputas entre compradores da *eBay* e vendedores, utilizando um mediador humano treinado para se comunicar com as partes, o que era realizado por via de um *e-mail*. Inicialmente foram tratadas duzentas disputas em um período de duas semanas, sendo considerado o maior número de disputas mediadas de forma digital até aquela data, mostrando-se, assim, bem-sucedido. A partir daí a empresa adotou melhorias ao sistema, como por exemplo a utilização de um *software* para torná-lo capaz de tratar um maior número de demandas de forma mais automatizada e menos dependente

²² VAN ALSTYNE, Marshall W.; PARKER, Geoffrey G.; CHOUDARY, Sangeet Paul. Pipelines, platforms, and the new rules of strategy. **Harvard Business Review**, Cambridge, v. 94, n. 4, p. 54-62, 2016.

²³ KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital justice**: technology and the internet of disputes. New York: Oxford University Press, 2017. p. 14-15.

²⁴ RULE, Colin. **Online Dispute Resolution for Business**: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts. San Francisco: Jossey-Bass, 2009. Documento disponível para Kindle; WOLKART, Erik Navarro. **Análise econômica do processo civil**: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 727.

da figura de um mediador.²⁵

Outro projeto que merece destaque como precursor da *ODR* foi o chamado “Magistrado Virtual” (*Virtual Magistrate*), que teve origem em uma reunião patrocinada pelo *Cyberspace Law Institute* (CLI) e pelo *National Center for Automated Information Research* (NCAIR) realizada em 25 de outubro de 1995, sendo anunciado oficialmente em 4 de março de 1996²⁶. Tratava-se de um procedimento de arbitragem *online* rápido e voluntário para resolver disputas envolvendo usuários de sistemas *online* que se sentiam prejudicados por mensagens, postagens ou arquivos e operadores de tais sistemas. O principal objetivo do Magistrado Virtual era, portanto, estudar a resolução de disputas entre usuários e operadoras de rede ou provedores de acesso à Internet, e entre os próprios usuários. A ideia do projeto era justamente estabelecer a viabilidade de resolução de disputas *online* para disputas que se originaram de forma *online*. O escopo do Magistrado Virtual, portanto, não cobria todas as disputas relativas ao comércio eletrônico. Os líderes do projeto eram Henri Perritt e David Johnson, ambos membros do *Cyberspace Law Institute*.²⁷

Uma terceira iniciativa de *ODR* também citada entre as primeiras da modalidade foi o projeto *Online Ombuds Office* do Centro de Tecnologia da Informação e Resolução de Disputas da Universidade de Massachusetts criado em 1996 pelos professores Ethan Katsh e Janet Rifkin. O objetivo da iniciativa era prestar serviços de mediação para conflitos surgidos na internet, concernentes, por exemplo, a “nomes de domínio”; disputas entre provedores de acesso à Internet e seus assinantes; questões referentes à propriedade intelectual, etc.²⁸

Aqui se faz um parêntese para refletir sobre a origem dessa busca por soluções alternativa aos conflitos interpessoais na sociedade norte-americana,

²⁵ KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet; RABINOVICH-EINY, Orna. Technology and the future of dispute systems design. **Harvard Negotiation Law Review**, Cambridge, v. 17, p. 151-199, 2012.

Disponível em:

<<https://pdfs.semanticscholar.org/7c9b/ad7916f7e4de1b2ae7acb1058b1dd4cf236a.pdf>>. Acesso em: 21 jun. 2020.

²⁶ GELLMAN, Robert. **A Brief History of the Virtual Magistrate Project: The Early Months**. The National Center for Automated Information Research. My 22, 1996. Disponível em: <<http://www.umass.edu/dispute/ncair/gellman.htm>>. Acesso em: 22 jun. 2020.

²⁷ BENYEKHLF, Karim; GÉLINAS, Fabien. Online Dispute Resolution. **Lex Electronica**, v. 10, n. 2, p. 88, 2005. Disponível em: <https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-2_benyekhlef-gelinas.pdf>. Acesso em: 22 de junho de 2020.

²⁸ BENYEKHLF, Karim; GÉLINAS, Fabien. Online Dispute Resolution. **Lex Electronica**, v. 10, n. 2, p. 94, 2005. Disponível em: <https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-2_benyekhlef-gelinas.pdf>. Acesso em: 22 de junho de 2020.

usando-se, para esse fim, um estudo realizado por Auerbach sob o título “Justice without Law?”. O autor aponta nesse estudo que a visão comunitária esteve sempre muito presente ao longo da história norte-americana, apontando-a como uma das razões para que se buscasse meios alternativos à solução dos conflitos, especialmente a mediação e a arbitragem que expressavam uma ideologia de justiça. Ele sustenta que a ausência da necessidade de uma “imposição formal da lei”, refletia a reciprocidade e a confiança entre os membros da comunidade, garantindo a sua preservação. O autor afirma que diversas comunidades, das mais variadas características geográficas, crenças, origem étnica e objetivos comerciais, possuíam padrões semelhantes de resolução de conflitos, refletidos em uma ideia de harmonia social, citando como exemplo:

os fundadores de Dedham (uma comunidade utópica cristã do século XVII em Massachusetts), os primeiros quakers da Philadelphia, os seguidores de John Humphrey Noyes em Oneida (uma comuna utópica do século XIX), os chineses em São Francisco e os escandinavos em Minnesota, e até mesmo empresários de uma Câmara de Comércio²⁹.

O estudo aponta, ainda que mais especialmente os imigrantes (tais como os holandeses de Nova Amsterdã, os judeus de Lower East Side de Manhattan, escandinavos do Meio-oeste e chineses da Costa Oeste) procuravam resolver os conflitos “o mais longe possível das leis americanas”, seja por entenderem que as instituições americanas lhes era tendenciosas ou indiferentes aos seus valores culturais, seja para preservar as suas próprias tradições.³⁰

Voltando-nos novamente à análise dos precursores em ODR, também encontramos referência a um projeto desenvolvido no Canadá chamado de *Cyber Tribunal*, lançado em setembro de 1996 em inglês e francês, pela Universidade de Montreal. Seu objetivo era explorar a viabilidade do uso de mecanismos alternativos para resolver disputas surgidas em ambientes eletrônicos, resultando em um serviço inovador de prevenção e resolução de controvérsias empregando mediação e arbitragem. A área de atuação do *CyberTribunal* era muito mais ampla do que as do *Virtual Magistrate* e do *Online Ombuds Office* citados anteriormente, embora também se limitasse a disputas surgidas em ambientes eletrônicos, particularmente

²⁹ AUERBACH, Jerold S. **Justice without law?** Resolving disputes without lawyers. Oxford: Oxford University Press, 1983.

³⁰ AUERBACH, Jerold S. **Justice without law?** Resolving disputes without lawyers. Oxford: Oxford University Press, 1983.

na Internet, e não se estendia a questões de ordem pública. O objetivo do projeto era facilitar o diálogo entre as partes através da mediação, usando também a arbitragem quando necessário prestar assistência administrativa e tecnológica em um processo de tomada de decisão, sempre com base no consentimento das partes. Os mediadores e árbitros eram formados por juristas e não juristas, em especial advogados e professores universitários especializados em mediação, arbitragem comercial e direito da tecnologia da informação e utilizava equipamentos eletrônicos que garantiam a confidencialidade do processo.³¹

Ainda, entre as iniciativas em ODR para os conflitos de consumo que se destacam, importa citar a criação pela União Europeia em 2013, de uma plataforma de resolução de conflitos *online*, através do Regulamento 524/2013 do parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia, que, embora seja uma iniciativa mais recente, segundo Viñals, ainda estaria muito longe das possibilidades técnicas que podem ser oferecidas por uma ODR.³²

Entre as considerações expostas na Regulamento 524/2013 está o objetivo de refletir ao consumidor e também aos comerciantes, na resolução de eventuais conflitos surgidos no comércio transfronteiriço, a mesma facilidade e simplicidade que se costuma ter nas compras efetuadas pela internet, o que também estimula a competitividade entre as empresas.³³

Analizando iniciativas em ODR de nacionalidade brasileira, Arbix cita especialmente duas: (1) o *PagSeguro*, em operação desde 2010, e (2) o *ReclameAqui*, operando desde 2001. O *PagSeguro* é citado por ser um mecanismo de natureza privada, que utiliza a negociação e arbitragem para a resolução de conflitos comerciais, em especial relacionados a pagamentos, possui jurisdição irrestrita e automatização parcial, após a trocas de mensagens entre as partes e a decisão final pelo *PagSeguro*. O *ReclameAqui*, também é um mecanismo de natureza privada que utiliza a negociação para resolver conflitos do tipo comercial,

³¹ BENYEKHLF, Karim; GÉLINAS, Fabien. Online Dispute Resolution. **Lex Electronica**, v. 10, n. 2, p. 92-93, 2005. Disponível em: <https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-2_benyekhlef-gelinas.pdf>. Acesso em: 22 de junho de 2020.

³² VIÑALS, Immaculada Barral. Prólogo. In: VINĀLS, Immaculada Barral (ed.). **La resolución de conflictos con consumidores**: de la mediación a las ODR. Madrid: Reus Editorial, 2018. p. 9.

³³ UNIÃO EUROPEIA. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. **Regulamento n. 524 de 21 de maio de 2013**. Sobre a resolução de litígios em linha, que altera o Regulamento (CE) n. 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL). Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&from=EN>>. Acesso em: 08 Jul 2020.

especialmente entre consumidores e empresas. Sua jurisdição também é irrestrita, assim como a sua automação também é parcial, necessitando que o consumidor preencha um formulário eletrônico para que reclamado seja notificado e, assim, convidado a participar da negociação.³⁴

As *lawtechs* também são apontadas como fornecedoras de mecanismos que utilizam a tecnologia para a autocomposição no Brasil oferecendo, por exemplo, foros de resolução de conflitos, embora não associadas especificamente a ODR. Em 2017 foi fundada a Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs – AB2L³⁵ que tem mapeado tais iniciativas classificando-as em 11 categorias diferentes, sendo uma delas especificamente para a resolução de conflitos em meio eletrônico na Internet, como forma alternativa ao processo judicial como mediação e arbitragem.³⁶

A AB2L lista em seu site várias iniciativas em lawtechs no Brasil voltadas para a resolução de conflitos online, começando com 8 na versão de 2017³⁷ e terminando com 19 na versão de junho de 2020³⁸, o que representa um acréscimo significativo nesse tipo de iniciativa.

De uma forma geral, como se viu nas iniciativas acima expostas, as soluções trazidas através da ODR parecem bem adequadas à área do comércio varejista em geral e mais, especialmente ainda, para o comércio eletrônico. Especificamente para as transações que ocorrem entre estrangeiros, aponta-se como uma vantagem na utilização da ODR, por exemplo, a possibilidade da empresa e do consumidor de

³⁴ ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017. p. 219-264.

³⁵ A Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs é uma pessoa jurídica de direito privado constituída em 31 de janeiro 2017, sob a forma de associação civil sem fins lucrativos e econômicos, que possui como objetivo, entre outros, em atuação autônoma ou conjunta com poderes públicos ou outras entidades privadas: (a) o desenvolvimento de um ambiente de tecnologia e inovação na prática jurídica; (b) a implementação e o aprimoramento da legislação, bem como a atuação junto à Administração Pública, de modo a fomentar inovações na área jurídica; (c) o desenvolvimento de estudos e pesquisas, tanto para informação da sociedade, quanto para a qualificação dos profissionais interessados; e (d) a integração entre profissionais das áreas jurídicas e tecnológicas, de modo a criar um ecossistema de inovação. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/178VIWMb9Ycj_h-FGAsrgX5ks6Zig_Ep/view> Acesso em: 19 mar. 2020.

³⁶ OIOLI, Erik Frederico (org.). **Manual de direito para startups**. São Paulo: Thomson Reuters, 2019. p. 213-214.

³⁷ AB2L. **Radar de Lawtechs e Legaltechs versão n. 1 de 2017**. Disponível em: <<https://www.ab2l.org.br/wp-content/uploads/2017/08/Radar-AB2L-v1-Outubro-2017.png>>. Acesso em: 28 jun. 2020.

³⁸ AB2L. **Radar de Lawtechs e Legaltechs versão n. 1 de 2017**. Disponível em: <<https://www.ab2l.org.br/wp-content/uploads/2017/08/Radar-AB2L-v1-Outubro-2017.png>>. Acesso em: 28 jun. 2020.

diferentes países contornarem eventuais conflitos gerados por questões jurisdicionais através de um acordo.³⁹

2.2 Chegando a um conceito de *Online Dispute Resolution* – ODR

A chamada *Online Dispute Resolution* (ODR) se configura como uma forma de solução de conflitos que ocorre, total ou parcialmente, no ciberespaço.⁴⁰ O conceito de *Online Dispute Resolution* – ODR se popularizou em meados dos anos noventa, significando, de uma forma geral, a aplicação das tecnologias da informação e comunicação (TIC) na resolução de disputas, especialmente na Internet, sendo que o seu maior desenvolvimento se deu na área das *alternative dispute resolution* – ADRs, com a promoção de novas maneiras de resolver conflitos em uma interação mais ou menos intensa com a tecnologia. Como um primeiro uso básico da tecnologia ligada a internet, observou-se o uso das técnicas de comunicação à distância entre consumidores e as empresas, tais como e-mail ou videoconferência, e um uso menor de tecnologias mais sofisticadas como a inteligência artificial em softwares autônomos que resolvem a controvérsia sem intervenção humana. É certo, contudo, que o uso da tecnologia abriu uma ampla gama de possibilidades, sendo possível adequá-la ao tipo de conflito (quantidade, complexidade técnica, volume de casos, presença de um elemento transfronteiriço, etc).⁴¹

O conceito de ODR nasceu ligado à facilitação do alcance dos meios autocompositivos (chamados ADR) para solução de conflitos através da adição do componente *online*, abarcando um conjunto de sistemas tanto para negociação, conciliação, mediação, arbitragem e figuras hibridas, mistas ou intermediárias. ODR não é a única nomenclatura que se pode encontrar ao se referir a esses sistemas, sendo, contudo, a mais utilizada e mais tradicional. Chamorro enumera várias outras

³⁹ BENYEKHLEF, Karim; AMAR, Emmanuelle. Some reflections on the future of online dispute resolution: from E-Platform to Algorithms. In: VIÑALS, Immaculada Barral (ed.). **La resolución de conflictos con consumidores**: de la mediación a las ODR. Madrid: Reus Editorial, 2018. p. 233.

⁴⁰ GOODMAN, Joseph W. The pros and cons of online dispute resolution: an assessment of cyber mediation websites. **Duke Law and Technology Review**, Durham, v. 2, n. 1, 2003. Disponível em: <<https://scholarship.law.duke.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1073&context=dltr>>. Acesso em: 20 jul. 2019.

⁴¹ VIÑALS, Immaculada Barral. La plataforma de resolución de litigios en línea de la EU y las entidades de resolución/mediación acreditadas: mucho ruido y pocas nueces? In: VIÑALS, Immaculada Barral (ed.). **La resolución de conflictos con consumidores**: de la mediación a las ODR. Madrid: Reus Editorial, 2018. p. 99.

nomenclaturas também utilizadas por diferentes autores como – *Electronic Dispute Resolution* (EDR), *Internet Dispute Resolution* (IDR), *Online Alternative Dispute Resolution* (OADR), *Technology Mediated Dispute Resolution* (TMDR) – havendo, ainda, o termo mais específico CODR – *Consumer Online Dispute Resolution*, quando nos referimos especificamente ao âmbito da relação de consumo.⁴²

Muitos autores ao definir os mecanismos de resolução de conflitos, que como visto acima, são comumente chamados de “resolução online de controvérsias” (ODR), rejeitam uma definição restritiva, aceitando qualquer mecanismo que empregue tecnologia para a resolução de disputas como pertencente ao grupo de ODR (“*ODR will change quickly as technology changes*”).⁴³

Isso se deve provavelmente porque a resolução de controvérsias *online* (ODR) não surgiu com a intenção de desafiar ou romper um regime legal já existente com processos familiarizados para resolução alternativa de disputas, mas apenas com a intenção de oferecer uma maneira melhor para resolver disputas criadas em razão da própria internet, refletindo os canais tradicionais para um cenário equivalente *online*. O que se viu, contudo, foi que a ODR começou a desenvolver processos com características claramente diferentes. No início muitas características do novo mecanismo como a impessoalidade, o registro automatizado dos dados e a “inteligência da máquina” foram criticadas e apontadas como aspectos negativos, e, inclusive, como “desafios de formato a serem superados”. Com o passar do tempo, contudo, começou a se ver vantagens em vários desses aspectos. Na falta de interação pessoal e presencial, por exemplo, passou a se constatar a diminuição do tempo para consultas e pesquisas, na inexistência de gastos com prédios físicos; na automação e registro dos dados pode se constatar uma melhora na qualidade dos processos e até mesmo na prevenção de novas disputas e, por fim, na “inteligência da máquina” foi possível se observar um aumento na eficiência, já que os sistemas de ODR podem suportar “um número impressionante de conflitos de pequena escala”.⁴⁴

Arbix ao analisar as diferentes definições de ODR, adota o conceito de que tais tecnologias de informação e comunicação são mecanismos que não se limitam a

⁴² CHAMORRO, María José Catalán. **El acceso a la justicia de consumidores**: los nuevos instrumentos del ADR y ODR de consumo. Valencia: Tirant lo Blanch, 2019. p. 266-268.

⁴³ ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017. p. 57-58.

⁴⁴ KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital justice**: technology and the internet of disputes. New York: Oxford University Press, 2017. p. 33-34. Documento disponível para Kindle.

substituir canais de comunicação tradicionais para a resolução de conflitos, simplesmente aplicando a eles as soluções tecnológicas. Para o autor a tecnologia de informação e comunicação advinda da ODR vem para agir como um vetor ao oferecer às partes ambientes e procedimentos ausentes em mecanismos tradicionais de solução de conflitos, constituindo-se como “uma porta a mais” e não apenas “um caminho novo para se chegar a uma porta já existente”, ou mesmo como a “quarta parte” em um determinado conflito.⁴⁵

Assim, apesar do avanço no conceito de ODR, ainda hoje muitos mecanismos de resolução de controvérsias acabam sendo chamados de ODR quando na realidade estão inseridos na esfera da ADR, uma vez que não possuem ambientes ou procedimentos efetivamente diferentes dos mecanismos tradicionais de resolução de disputas.⁴⁶

É importante dizer que sempre estivemos dispostos a aceitar alguns aspectos problemáticos nos processos de resolução de controvérsias, em especial porque as tentativas de se aumentar a equidade tendem a torná-los caros e, portanto, ineficiência. Essa relação entre eficiência e equidade é vista como inerente na resolução de controvérsias, e sob esse aspecto considera-se como eficiência: (1) os custos, o tempo e o esforço reduzidos através de procedimentos simples e soltos; (2) o resultado “Ótimo de Pareto”, baseada no interesse da negociação em um ambiente flexível e confidencial. Já sob a análise da busca da equidade, se observa dois aspectos principais: (1) a busca para que os mecanismos permitam negociações baseadas em princípios e proteções processuais, aquelas que associamos a Tribunais; (2) a existência de esforços reais para que tais procedimentos não produzam vieses sistêmicos em termos de resultados para grupos sociais desfavorecidos.⁴⁷

A utilização da ODR envolve três grandes mudanças nas práticas de resolução de controvérsias, são elas: (1) a mudança de uma configuração física, cara a cara, para uma virtual; (2) a mudança da intervenção humana e da tomada de decisões para processos suportados por software e (3) a mudança de ênfase no valor da

⁴⁵ ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017. p. 58-59.

⁴⁶ ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017. p. 59.

⁴⁷ KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital justice: technology and the internet of disputes**. New York: Oxford University Press, 2017. p. 50-51. Documento disponível para Kindle.

confidencialidade para uma ênfase de coleta, uso e reutilização de dados visando evitar novas disputas.⁴⁸

O que se vê é que, as três mudanças trazidas com a ODR e acima apontadas, abrem a possibilidade de se aumentar a eficiência e a equidade, o que se traduziria no aumento tanto do “acesso” quanto da “justiça”, a depender, contudo, de fatores como por exemplo: (a) a concepção do *software*, do uso de *design* apropriado a escolha de linguagem que reduza vieses cognitivos de ambas as partes; (b) a escolha dos critérios para a avaliação dos processos em termo de análise de dados e, por fim, (c) as atividades desenvolvidas com o registro dos dados gerados, envolvendo a prevenção de novas disputas. A utilização do algoritmo pode, portanto, melhorar o acesso à justiça e a eficiência na resolução de conflitos, pois possuem potencial para manter maior consistência e até mesmo discrição em contrapartida a ambientes de estrutura física (em especial os judiciais), levando em consideração que, “como parte de nossa cultura jurídica pública temos uma expectativa de que casos semelhantes, sejam abordados de forma semelhante, e associamos procedimentos semelhantes a resultados semelhantes”.⁴⁹

Com relação especificamente a terceira característica da ODR, qual seja, a coleta de dados (que por fim, como se viu representa a possibilidade de se trabalhar a prevenção a novos litígios e ações repetitivas) e aos riscos à privacidade representados por essa documentação dos dados em formato digital (poderia se dizer que vai contra as premissas que moldaram as ADR presenciais, baseadas em documentação mínima e que, por vezes são criticadas, por falta de transparência dos processos e resultados), é possível contrapor ao argumento de que a coleta de tais dados também permite o controle de qualidade sobre o design do *software* utilizado, um controle de qualidade feito de uma maneira que nem sempre está presente ou mesmo é possível de se desenvolver em um processo tradicional.⁵⁰

Nesse sentido, há quem aponte pela necessidade de se haver uma coordenação entre os mecanismos privados e os sistemas públicos de solução de disputas. Já que como se viu, de um lado se enaltece o fato de que a proliferação dos mecanismos de *ODR* acenam no sentido de ampliar o acesso à justiça, não

⁴⁸ KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital justice**: technology and the internet of disputes. New York: Oxford University Press, 2017. p. 46-47. Documento disponível para Kindle.

⁴⁹ KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital justice**: technology and the internet of disputes. New York: Oxford University Press, 2017. p. 48-51. Documento disponível para Kindle.

⁵⁰ KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital justice**: technology and the internet of disputes. New York: Oxford University Press, 2017. p. 49-50. Documento disponível para Kindle.

apenas no sentido da diminuição dos custos e de tempo para a resolução do litígio, como também de um possível reequilíbrio entre partes assimétricas; de outro lado surgem preocupações centradas em críticas gerais quanto ao uso da tecnologia empregada (chamada de quarta parte) especialmente nas iniciativas privadas, trazendo dúvidas, em certo aspecto, sobre os interesses de seus proponentes.⁵¹

2.3 O cenário brasileiro para a resolução *online* dos conflitos

Voltando-nos para o cenário brasileiro vale iniciar citando alguns dispositivos legais criados para incentivar ou mesmo viabilizar maior agilidade à administração, e que também podem refletir positivamente nas políticas públicas relacionadas ao sistema nacional de defesa do consumidor e a resolução de conflitos do consumidor com o uso da tecnologia.

Importante mencionar a edição da Lei Federal n. 13.726, de 8 de outubro de 2018⁵² cujo objetivo é racionalizar os atos e procedimentos administrativos da União, Estados, Distrito Federal e Municípios diminuindo a burocracia, aqui entendida no seu sentido comumente utilizado, se referindo aos obstáculos de acesso à Administração Pública, representada pelos serviços públicos.⁵³

Uma dessas tentativas de racionalização da lei, está, por exemplo, no inciso, V, parágrafo único do artigo 7 da Lei, que dispõe sobre a instituição do “Selo de Desburocratização e Simplificação”. O Selo se destina a reconhecer e a estimular projetos, programas e práticas que simplifiquem o funcionamento da administração pública e melhorem o atendimento aos usuários dos serviços, sendo um dos critérios para a sua concessão justamente, a adoção de soluções tecnológicas.⁵⁴

Antes dessa lei é preciso citar o Marco Civil da Internet, trata-se da Lei Federal n. 12.965/2014 que veio para estabelecer os princípios, as garantias, os direitos e os

⁵¹ ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017. p. 153.

⁵² BRASIL. **Lei 13.726, de 8 de outubro de 2018**. Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm>. Acesso em: 16 jun. 2020.

⁵³ GONÇALVES, Vilmar. Direito Administrativo e avanços tecnológicos: desafios e conquistas. In: BECKER, Daniel; FERRARI, Isabela (orgs.). **Regulação 4.0**. Novas tecnologias sob a perspectiva regulatória. São Paulo: Thomsom Reuters Brasil, 2019. p. 38.

⁵⁴ BRASIL. **Lei 13.726, de 8 de outubro de 2018**. Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm>. Acesso em: 16 jun. 2020.

deveres para o uso da internet no Brasil, determinando as diretrizes para atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios sobre a matéria.⁵⁵

A lei busca promover o acesso à internet no Brasil, considerando-o um exercício essencial para a cidadania. Destaca-se, também, os princípios dispostos em seu artigo terceiro, como o da neutralidade da rede (inciso IV), o princípio da privacidade (II) e a proteção aos dados pessoais (III), além das disposições referentes à coleta e à guarda dos dados, que, além de necessitarem de autorização expressa do usuário, devem estar justificadas e ligados à finalidade da relação contratual havida entre as partes.⁵⁶

Com relação ao acesso à internet pela população brasileira, alguns dados podem ser retirados da pesquisa por amostragem de domicílios realizada pelo IBGE, no quarto trimestre de 2018. A pesquisa mostra que entre 2016 e 2018 houve um declínio, ainda que lento, no número de domicílios em que havia microcomputador. Este dado, contudo, não significou um declínio no acesso à internet pelos domicílios, ele é interpretado no contexto de que nesse período ocorreram diversas agregações de funcionalidades aos telefones móveis celulares.⁵⁷

Já com relação ao telefone celular, a pesquisa mostrou que a parcela dos domicílios que tinham telefone móvel celular permaneceu inalterada de 2017 para 2018, chegando a 93,2%. Esse percentual de domicílio em que havia telefone móvel celular praticamente não variou em área urbana (95,0%, em 2017, e 94,9%, em 2018), enquanto, que, em área rural, houve um crescimento insignificante (de 81,6%, em 2017, para 82,3%, em 2018). Em 2018, nos domicílios das Grandes Regiões, o percentual de residências em que havia telefone móvel celular variou de 89,4%, na Região Norte, a 97,0%, na Região Centro-Oeste. Em área urbana, os resultados ficaram ainda mais próximos, pois o mais baixo foi 93,3%, na Região Nordeste, e o mais elevado, 97,3%, na Região Centro-Oeste. Já, em área rural, a

⁵⁵ BRASIL. **Lei 12.965, de 23 de abril de 2014.** Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>. Acesso em: 16 jun. 2020.

⁵⁶ BRASIL. **Lei 12.965, de 23 de abril de 2014.** Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>. Acesso em: 16 jun. 2020.

⁵⁷ BRASIL. **PNA – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD Contínua.** Acesso à Internet e à Televisão e Posse de Telefone Móvel Celular para Uso Pessoal PNAD Contínua 2018. Análise dos Resultados. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/17270-pnad-continua.html?edicao=27138&t=resultados>>. Acesso em: 23 jun. 2020. p. 26.

diferença entre o menor e o maior percentual ainda permaneceu acentuada (70,1%, na Região Norte, e 94,0%, na Região Centro-Oeste).⁵⁸

Especialmente quanto aos resultados do uso da internet a pesquisa demonstrou um crescimento, sendo que em 2017 a Internet era utilizada em 74,9% dos domicílios do País e este percentual subiu para 79,1%, em 2018. O crescimento mais acelerado da utilização da internet nos domicílios foi percebido de forma mais significativa na área rural uma vez que, de 2017 para 2018, o percentual de domicílios em que a Internet era utilizada passou de 80,2% para 83,8% na área urbana, e aumentou de 41,0% para 49,2% na área rural. Os dados mostram que em 2018, nas Grandes Regiões, o percentual de domicílios em que havia utilização da internet continuou mais baixo nas Regiões Nordeste (69,1%) e Norte (72,1%), que ficaram distanciados dos demais, enquanto o da Região Sudeste (84,8%) permaneceu como o mais elevado. Em área urbana, os resultados das Regiões Sudeste (86,5%) e Centro-Oeste (86,4%) ficaram praticamente iguais, e o da Região Nordeste (77,2%) manteve-se como o menor e mais distanciado dos demais. Já, em área rural, o menor foi o da Região Norte (33,1%) e o maior, da Região Sul (61,4%). Em 2018, nas Unidades da Federação, o percentual de domicílios em que havia utilização da Internet foi menor nos domicílios do Maranhão e Piauí, ambos com 61,4%, e consideravelmente distante do seguinte, que foi o do Acre (66,8%). No outro extremo, ficou o resultado do Distrito Federal (94,1%), com diferença expressiva em relação ao segundo mais elevado, que foi o de São Paulo (87,1%).⁵⁹

Outro dado interessante da pesquisa diz respeito ao equipamento utilizado para acessar a internet no domicílio, de acordo com a pesquisa, em 2018, em 99,2% dos domicílios em que havia utilização da Internet, o telefone móvel celular era utilizado para este fim; em 2017, este percentual já estava em 98,7%. A utilização do telefone móvel celular foi muito elevada, tanto em área urbana como rural. Em 2018,

⁵⁸ BRASIL. PNA – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD Contínua. Acesso à Internet e à Televisão e Posse de Telefone Móvel Celular para Uso Pessoal PNAD Contínua 2018. Análise dos Resultados. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/17270-pnad-continua.html?edicao=27138&t=resultados>>. Acesso em: 23 jun. 2020. p. 31.

⁵⁹ BRASIL. PNA – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD Contínua. Acesso à Internet e à Televisão e Posse de Telefone Móvel Celular para Uso Pessoal PNAD Contínua 2018. Análise dos Resultados. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/17270-pnad-continua.html?edicao=27138&t=resultados>>. Acesso em: 23 jun. 2020. p. 36-37.

o percentual de domicílios com Internet em que o telefone móvel celular era utilizado para acessá-la alcançou 99,4%, em área rural, e 99,2%, em área urbana.⁶⁰

No período de 2016 a 2018, o uso do microcomputador para acessar a Internet no domicílio mostrou nítida tendência de declínio, passando de 52,4% em 2017 para 48,1% em 2018. Também o percentual dos domicílios em que o microcomputador era o único meio utilizado para acessar a Internet, que já era muito reduzido de 2017 (0,9%), caiu para 0,5%, em 2018.⁶¹

Observou-se, ainda, distinções regionais no nível desse indicador, permanecendo as Regiões Norte e Nordeste como os níveis mais baixos e distantes dos resultados das demais, enquanto o da Região Sul manteve-se como o mais elevado. Esse mesmo comportamento foi observado em área urbana e em área rural. Em 2018, esse percentual dos domicílios em que o microcomputador era utilizado para acessar a Internet estava em 56,0%, na Região Sul, e ficou em 30,7%, na Região Norte, e 35,8%, na Região Nordeste. Em 2018, o microcomputador era usado para acessar a Internet em 22,6% dos domicílios em havia utilização da Internet no Maranhão, que foi a Unidade da Federação que apresentou o menor valor deste indicador, enquanto o Distrito Federal, deteve o maior (64,5%), que ficou distante do alcançado em Santa Catarina (59,3%), que foi o segundo mais elevado. Em 2018, no País, o rendimento real médio per capita dos domicílios em que não havia utilização de microcomputador para acessar a Internet (R\$ 1 025) representou 39,9% daquele dos domicílios em que este equipamento era usado para tal fim (R\$ 2 569). Nas Grandes Regiões, a diferença entre esses dois rendimentos também foi marcante e foi maior na Região Nordeste. Esse rendimento dos domicílios que não utilizavam microcomputador para acessar a Internet representava 51,1% daquele dos que usavam este equipamento, na Região Sul, e caiu para somente 34,9%, na Região Nordeste.⁶²

⁶⁰ BRASIL. PNA – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD Contínua. Acesso à Internet e à Televisão e Posse de Telefone Móvel Celular para Uso Pessoal PNAD Contínua 2018. Análise dos Resultados. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/17270-pnad-continua.html?edicao=27138&t=resultados>>. Acesso em: 23 jun. 2020. p. 42-43.

⁶¹ BRASIL. PNA – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD Contínua. Acesso à Internet e à Televisão e Posse de Telefone Móvel Celular para Uso Pessoal PNAD Contínua 2018. Análise dos Resultados. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/17270-pnad-continua.html?edicao=27138&t=resultados>>. Acesso em: 23 jun. 2020. p.45.

⁶² BRASIL. PNA – Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD Contínua. Acesso à Internet e à Televisão e Posse de Telefone Móvel Celular para Uso Pessoal PNAD

2.3.1 A autocomposição e a legislação brasileira

Entre os principais mecanismos para se chegar à autocomposição na resolução de conflitos estão a negociação, a mediação e a conciliação. Normalmente se distingue com facilidade a negociação dos demais mecanismos, frente a inexistência de um terceiro imparcial no procedimento, contudo, costuma-se confundir a mediação e a conciliação, que são mecanismos distintos, mas que possuem em comum a finalidade ao incentivo da autocomposição.⁶³

Muitos comportamentos regulados pelo direito são intensamente emocionais, sendo que, um dos mecanismos que a psicologia pode se oferecer para auxiliar o Direito é no uso da mediação. Com o uso de um mediador em uma negociação é possível “lidar com as questões informacionais, estratégicas e emocionais que desestimulam a decisão por acordo entre as partes”. A mediação ataca esses três principais problemas, primeiro porque o mediador pode obter mais informações sobre as partes, ao, por exemplo, manter conversas confidenciais, segundo porque pode lançar propostas que, por não partirem diretamente de uma das partes, não transmitem a outra um sinal de fraqueza, e por fim, um dos pontos mais importantes na mediação, é que o mediador não é “o objeto de raiva das partes” sendo que “a raiva tende a aumentar o otimismo mútuo quanto ao resultado do litígio e, desse modo, a reduzir a probabilidade de se chegar a um acordo”.⁶⁴

Em 2010 o Conselho Nacional de Justiça – CNJ instituiu, através da resolução 125, a sua nova Política Judiciária para o tratamento adequado de conflitos, considerando suas diferentes naturezas e peculiaridades. O parágrafo primeiro da resolução resume a tentativa do CNJ de disseminação da cultura do acordo, ao dispor expressamente que “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

Contínua 2018. Análise dos Resultados. Disponível em:

<<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/17270-pnad-continua.html?edicao=27138&t=resultados>>. Acesso em: 23 jun. 2020. p. 46.

⁶³ CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 4. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2019. p. 108-109.

⁶⁴ POSNER, Richard A. **Fronteiras da teoria do direito**. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2011. p. 316-318.

conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão”.⁶⁵

O artigo 2 da resolução trouxe os indicativos para a implementação dessa política, que são: (1) a centralização das estruturas judiciárias; (2) a adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores e (3) o acompanhamento estatístico específico.⁶⁶

Esta tendência de atuação do Poder Público e da valorização dos meios consensuais de resolução de conflitos acaba ficando nítida no Código de Processo Civil de 2015 que estabelece uma norma promocional nesse sentido, e, ainda, traz a previsão da realização de uma audiência de conciliação inaugural quase obrigatória às partes.⁶⁷

O CPC/2015 trouxe expressamente a previsão de que o Estado deveria promover, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos, e que juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público deveriam estimular o uso da conciliação, da mediação e de outros métodos de solução consensual de conflitos, inclusive no curso do processo judicial (art. 3, parágrafos 2º e 3º), admitindo-se a aplicação de técnicas de negociação com o objetivo de se proporcionar um ambiente favorável à autocomposição (art. 166, parágrafo 3º).⁶⁸

A negociação normalmente envolve três elementos principais: (1) as questões ou pontos controvertidos, (2) os interesses e (3) os sentimentos. Em uma negociação chamada integrativa, por exemplo, o negociador se concentra nos chamados “interesses reais, ou “subjacentes”, que são aqueles interesses que às vezes estão implícitos, como por exemplo, em uma negociação por danos morais, na qual o real interesse, ou interesse subjacente da parte demandante pode ser apenas “ter um sentimento moral restaurado”, “ser pessoalmente valorizado”, e assim, um pedido de desculpas e o reconhecimento de um erro pelo demandado é

⁶⁵ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Presidência. **Resolução 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: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156>>. Acesso em: 10 jul. 2020.

⁶⁶ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Presidência. **Resolução 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: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156>>. Acesso em: 10 jul. 2020.

⁶⁷ PEIXOTO, Ravi. Os “princípios” da mediação e da conciliação: uma análise da Res. 125/2010 do CNJ, do CPC/2015 e da Lei 13.140/2015. In: ZANETI JR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (orgs). **Justiça multiportas**: mediação, conciliação e outros meios adequados de solução de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2019. p. 91-92.

⁶⁸ BRASIL. **Lei n 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 28 jun. de 2020.

que poderá por fim ao conflito.⁶⁹

Na obra “Como Chegar ao Sim”, os autores Fischer, Ury e Patton apresentam o método de negociação baseado em princípios desenvolvido no Projeto de Negociação de Harvard, que “consiste em se decidir as questões a partir de seus méritos, e não através de um processo de regateio centrado no que cada lado se diz disposto a fazer e a não fazer”. Os autores destacam que os elementos básicos da negociação não se alteram nos diferentes tipos de conflitos (tal como os que envolvam pais e filhos, empregadores e empregados, clientes e empresas, etc) apresentando como os quatro princípios do método: (1) separar as pessoas do problema; (2) concentrar-se nos interesses e não nas posições; (3) criar opções de ganhos mútuos; e (4) insistir em critérios objetivos.⁷⁰

Os quatro princípios apontados pelos autores são importantes na adoção do método durante todo o período do acordo, desde o princípio, quando se começa a pensar na negociação, até o final, quando se chega a um acordo ou se decide por interrompê-lo, sendo dividido em três etapas: (1) análise (momento utilizado para tentar se diagnosticar a situação, colhendo as informações, organizando-as e ponderando-as), (2) planejamento (lida-se com os elementos levantados na fase de análise, gerando ideias e opções adicionais para decidir o que fazer) e (3) discussão (e o estágio em que as partes se comunicam entre si, momento em que cada um dos lados deve chegar a compreender os interesses do outro, gerando opções mutuamente vantajosas e procurando acordar quanto a padrões objetivos para conciliar interesses opostos).⁷¹

Como se pode observar, o código de processo civil procurou diferenciar a mediação da conciliação, dispondo que o mediador atuará preferencialmente nos casos em que já havia um vínculo anterior entre as partes, ao contrário da conciliação (art. 165, parágrafos 2º e 3º).⁷²

Há, inclusive, quem ressalte que o legislador foi extremamente técnico ao

⁶⁹ BEDÊ JUNIOR, Américo; CHMATALIK, Cristiane Conde. Conciliação – As técnicas de negociação e a nova política judiciária instituída pelo Novo CPC na Justiça Federal. In: ZANETI Jr., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (orgs.). **Justiça multiportas**. Mediação, conciliação, arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2018. p. 439-440.

⁷⁰ FISHER, Robert; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim**: negociação de acordos sem concessões. 2. ed. Rio de Janeiro: Imago, 2005. p.15-17.

⁷¹ FISHER, Robert; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim**: negociação de acordos sem concessões. 2. ed. Rio de Janeiro: Imago, 2005. p.31.

⁷² BRASIL. **Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm> . Acesso em: 10 fev. 2019.

traçar a distinção entre a mediação e a conciliação.⁷³

Tal importância foi dada às práticas que o artigo 165 do CPC estabeleceu aos tribunais a responsabilidade pela criação de centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e também pelo desenvolvimento de programas destinados ao auxílio, orientação e estímulo da autocomposição.⁷⁴

A mediação e a conciliação também podem ocorrer em câmaras privadas, que assim como os mediadores e conciliadores, deverão estar inscritas em cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal, com a indicação da área de atuação (art. 167).⁷⁵

A mediação é regulada pela Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015, publicada três meses após a vigência do novo Código de Processo Civil, esta mesma lei também dispõe sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.⁷⁶

Interessante destacar na Lei n. 13.140, que o artigo 46 dispõe sobre a possibilidade de que a mediação seja feita pela internet, ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo, facultando, ainda, que partes domiciliadas no exterior também se submetam à mediação, conforme as regras estabelecidas.⁷⁷

Em 2016, a Resolução n. 125 também sofreu interessante inovação pela emenda n. 2, com a criação do Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a

⁷³ BEDÊ JUNIOR, Américo; CHMATALIK, Cristiane Conde. Conciliação – As técnicas de negociação e a nova política judiciária instituída pelo Novo CPC na Justiça Federal. In: ZANETI Jr., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (orgs.). **Justiça Multiportas**. Mediação, conciliação, arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2018. p. 442.

⁷⁴ BRASIL. **Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm> . Acesso em: 10 fev. 2019.

⁷⁵ BRASIL. **Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm> . Acesso em: 10 fev. 2019.

⁷⁶ BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei n. 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto n. 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. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm> . Acesso em: 19 jul. 2019.

⁷⁷ BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei n. 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto n. 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei n. 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm> . Acesso em: 19 jul. 2019.

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 CPC e do art. 46 da Lei de Mediação.⁷⁸

No mês de março de 2018, a Corregedoria Nacional de Justiça publicou o Provimento n. 67 fixando regras e procedimentos de mediação e conciliação também nos serviços notariais e de registro. Os procedimentos de conciliação e de mediação são fiscalizados pela CGJ e pelo juiz coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) da jurisdição a que estejam vinculados os serviços notariais e de registro.⁷⁹

Mais recentemente, a Lei n. 13.994 de 24 de abril de 2020, veio alterar a Lei n. 9.099 de 26 de setembro de 1995, para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. Segundo o novo dispositivo, a audiência de conciliação deve ser conduzida pelo Juizado mediante o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real, e havendo êxito, deve ser reduzida a termo e homologada pelo Juiz togado, mediante sentença com eficácia de título executivo.⁸⁰

2.4 O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

A Constituição Federal de 1988 trouxe a promoção da defesa do consumidor pelo Estado no título dos direitos e garantias fundamentais (art. 5º, inciso XXXII), assim como elegeu a defesa do consumidor a um princípio que deve ser observado pela ordem econômica (art. 170, *caput* e inciso V).⁸¹

O Código de Defesa do Consumidor, Lei n. 8.078/1990 dispõe em seu artigo 105 que os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as

⁷⁸ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Presidência. **Resolução 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: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156>>. Acesso em: 10 jul. 2020.

⁷⁹ BRASIL. Corregedoria Nacional de Justiça. **Provimento n. 67 de 26/03/2018**. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/dl/provimento-67-cnj-cartorios-mediacao.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2020.

⁸⁰ BRASIL. **Lei n. 13.994, de 24 de abril de 2020**. Altera a Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995 para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Lei/L13994.htm>. Acesso em: 11 jun. 2020.

⁸¹ BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 28 jul. 2020.

entidades privadas de defesa do consumidor integram o denominado Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.⁸²

E no artigo seguinte fica estabelecido que cabe ao Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, a coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, devendo.⁸³

Atualmente o órgão federal ao qual o artigo se refere é a Secretaria Nacional do Consumidor – Senaçon, criada pelo Decreto n. 7.738, de 28 de maio de 2012, integra o Ministério da Justiça e tem suas atribuições estabelecidas no art. 106 do Código de Defesa do Consumidor e no art. 3º do Decreto n. 2.181/97.⁸⁴

O Decreto n. 2.181 de 20 de março de 1997 é que veio, portanto, dispor sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.⁸⁵ O artigo 9º do Decreto, com redação alterada em 2012, dispõe que a fiscalização das relações de consumo pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, pelos órgãos federais integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, pelos órgãos conveniados com a Secretaria e pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor criados pelos Estados, Distrito Federal e Municípios, em suas respectivas áreas de atuação e competência, com alguns dispositivos, como o artigo 9º que trata da fiscalização, alterados em maio de 2012.⁸⁶

Assim, traçando um panorama nacional das entidades públicas e privadas envolvidas no Brasil na defesa dos direitos do consumidor teremos: (a) o Ministério

⁸² BRASIL. **Lei n. 8.078 de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 20 de junho de 2020; BRASIL. **Decreto n. 7.963, de 15 de março de 2013.** Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7963.htm>. Acesso em: 22 jul. 2019. Acesso em: 09 jul. 2020.

⁸³ BRASIL. **Lei n. 8.078 de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 20 jun. 2020.

⁸⁴ BRASIL. Justiça e Segurança Pública. **O que é a Senaçon.** Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/o-que-e-senacon>>. Acesso em: 20 jun. 2020.

⁸⁵ BRASIL. **Decreto n. 2.181, de 20 de março de 1997.** Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas na Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto n. 861, de 9 de julho de 1993, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2181.htm>. Acesso em: 09 jul. 2020.

⁸⁶ BRASIL. **Decreto n. 7.738, de 28 de maio de 2012.** Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão do Conselho Administrativo de Defesa Econômica – CADE; remaneja cargos em comissão e funções de confiança; altera os Decretos n. 6.061, de 15 de março de 2007, n. 2.181, de 20 de março de 1997, e n. 1.3036, de 9 de novembro de 1994. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Decreto/D7738.htm#art7>. Acesso em: 09 jul. 2020.

Público; (b) a Defensoria Pública; (c) as Delegacias do Consumidor; (d) os Procons; (e) as Associações Civis de defesa do Consumidor; (f) a Secretaria Nacional do Consumidor – Senaçon; (g) outros órgãos que afetam as relações de consumo, como as agências reguladoras (Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações; Aneel – Agência Nacional de Energia Elétrica; ANP – Agência Nacional de Petróleo, ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar; etc). O termo Procon se refere à designação simplificada e com algumas variações de órgãos ligados a estados ou municípios, de atuação local, cuja principal atribuição é a defesa do consumidor, com a possibilidade, inclusive da aplicação de sanções administrativas a fornecedores de produtos e serviços, por exemplo.⁸⁷

Em 2013, o Decreto n. 7.963 instituiu o Plano Nacional de Consumo e Cidadania dispondo sobre as diretrizes, objetivos, eixo de atuação e forma de custeio.⁸⁸

Destaca-se no referido decreto, que entre os eixos de atuação do Plano estão previstos a “prevenção e redução de conflitos” e o “fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”, e, entre as políticas e ações previstas para este fim o aprimoramento do atendimento pós-venda de produtos e serviços, o estabelecimento de indicadores de qualidade nas relações de consumo, e a educação para o consumo, parcerias com Estados e Municípios para ampliação da rede de atendimento aos consumidores e fortalecimento dos PROCONs.⁸⁹

Depreende-se, assim, do estudo da norma, e da necessária integração entre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e a Política Nacional de Relações de Consumo, que não se espera que tudo venha a ser feito pelo Estado, mas que haja uma efetiva participação da sociedade, afastando-se “do habitual assistencialismo estatal”. Esse é a intenção que se ressalta da leitura do Código de Defesa do Consumidor:

⁸⁷ BESSA, Leonardo Roscoe. Sistema nacional de Defesa do Consumidor. In: BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe (orgs). **Manual de Direito do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017. p. 463-498.

⁸⁸ BRASIL. **Decreto n. 7.963 de 15 de março de 2013**. Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7963.htm>. Acesso em: 09 jul. 2020.

⁸⁹ FINK, Daniel Roberto. Título IV Do Sistema nacional de Defesa do Consumidor. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. Comentado pelos Autores do Anteprojeto. Direito Material e Processo Coletivo. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 1035-1037.

Ao tratar no Capítulo II, do Título I, da “Política Nacional de Relações de Consumo”, especificamente no art. 5., o Código prevê a participação de diversos órgãos públicos e privados, bem como a incrementação de vários institutos como instrumentos para a realização da Política de Consumo.

O art. 105 denominou-os “Sistema Nacional de Defesa do Consumidor”, que é a conjugação de esforços do Estado, nas diversas unidades da Federação, e da sociedade civil, para a implementação efetiva dos direitos do consumidor e para o respeito da pessoa humana na relação de consumo.

Quis o Código que o esforço fosse nacional, integrando os mais diversos segmentos que têm contribuído para a evolução da defesa do consumidor no Brasil.⁹⁰

Recentemente foi instituído o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, através do Decreto n. 10.417 de 7 de julho de 2020 com a finalidade de assessorar o ministro da justiça na condução da política de defesa do consumidor, além de propor recomendações relativas às políticas públicas, aos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.⁹¹

De acordo como o novo decreto, o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor será presidido pelo secretário nacional do consumidor, tendo em sua composição representantes de diversos setores da sociedade, como, por exemplo, de entidades públicas estaduais, distritais e municipais, de agências nacionais reguladoras (aviação civil, telecomunicações, energia elétrica e petróleo), de associações de defesa do consumidor, de fornecedores, etc; além de representantes do ministério público federal e defensoria pública, como convidados e sem direito à voto. A previsão da composição do conselho no decreto demonstra um caráter de ampla representatividade para os diversos setores ligados ao direito do consumidor e preocupação com seu impacto regulatório.

Compõe o Conselho, conforme o artigo 3º do Decreto n. 10.417/2020:

Art. 3º O Conselho Nacional de Defesa do Consumidor é composto:

- I - pelo Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que o presidirá;
- II - por um representante indicado pelo Ministério da Economia;
- III - por um representante indicado pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica - Cade;
- IV - por um representante indicado pelo Banco Central do Brasil;
- V - por quatro representantes de agências reguladoras, dos quais:
 - a) um indicado pela Agência Nacional de Aviação Civil;

⁹⁰ FINK, Daniel Roberto. Título IV Do Sistema nacional de Defesa do Consumidor. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. Comentado pelos Autores do Anteprojeto. Direito Material e Processo Coletivo. 12 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 1036-1037.

⁹¹ BRASIL. **Decreto 10.417, de 7 de julho de 2020**. Institui o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/decreto/D10417.htm>. Acesso em: 09 Jul. 2020.

- b) um indicado pela Agência Nacional de Telecomunicações;
- c) um indicado pela Agência Nacional de Energia Elétrica; e
- d) um indicado pela Agência Nacional de Petróleo;
- VI - por três representantes de entidades públicas estaduais ou distritais destinadas à defesa do consumidor de três regiões diferentes do País;
- VII - por um representante de entidades públicas municipais destinadas à defesa do consumidor;
- VIII - por um representante de associações destinadas à defesa do consumidor com conhecimento e capacidade técnica para realizar análises de impacto regulatório;
- IX - por um representante dos fornecedores com conhecimento e capacidade técnica para realizar análises de impacto regulatório; e
- X - por um jurista de notório saber e reconhecida atuação em direito econômico, do consumidor ou de regulação.⁹²

Observa-se que na década de 80, antes mesmo da Constituição Federal de 1988, já existia no Brasil um Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, então criado pelo Decreto n. 91.469, de 24 de julho de 1985⁹³ e posteriormente alterado pelo Decreto n. 94.508, de 23 de junho de 1987⁹⁴, sendo extinto em 1991 pelo Decreto n. 11 que aprovava uma nova estrutura regimental ao Ministério da Justiça, com a previsão do departamento nacional de proteção e defesa do consumidor,⁹⁵ transformado em 2012 em Secretaria em pelo Decreto n. 7.738 de 28 de maio.⁹⁶

Daniel Kahneman, ao analisar a mente humana comparando as duas formas de pensar (uma rápida, intuitiva e emocional e outra mais lenta, deliberativa e lógica), observa que é “muito mais fácil identificar um campo minado quando você observa os outros andando por ele do que quando é você que faz isso”, ou seja, o observador, que está menos ocupado cognitivamente, está mais aberto às informações. O autor pondera, assim, dentro dessa mesma lógica, que as

⁹² BRASIL. **Decreto n. 10.417, de 7 de julho de 2020.** Institui o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10417.htm>. Acesso em: 09 Jul. 2020.

⁹³ BRASIL. **Decreto n. 91.469, de 24 de julho de 1985.** Cria do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor e dá outras providências. Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1980-1987/decreto-91469-24-julho-1985-441658-publicacaooriginal-1-pe.html>>. Acesso em: 09 jul. 2020.

⁹⁴ BRASIL. **Decreto n. 94.508, de 23 de junho de 1987.** Altera o Decreto n. 91.469, de 24 de julho de 1985, que dispõe sobre o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1980-1989/1985-1987/D94508.htm>. Acesso em: 09 Jul. 2020.

⁹⁵ BRASIL. **Decreto n. 11, de 18 de janeiro de 1991.** Aprova a Estrutura Regimental do Ministério da Justiça e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D0011.htm>. Acesso em: 09 jul. 2020.

⁹⁶ BRASIL. **Decreto n. 7.738 de 28 de maio de 2012.** Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão do Conselho Administrativo de Defesa Econômica – CADE; remaneja cargos em comissão e funções de confiança; altera os Decretos n. 6.061, de 15 de março de 2007, n. 2.181, de 20 de março de 1997, e n. 1.306, de 9 de novembro de 1994. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Decreto/D7738.htm>. Acesso em 9 jul. 2020.

organizações são melhores na tomada de decisões do que os indivíduos, já que naturalmente pensam de forma mais lenta, e têm o poder de impor procedimentos ordenados (listas de checagem, cultura organizacional, controles de qualidade, estágios de produção, etc).⁹⁷ Nos utilizamos do pensamento de Kahneman aqui para nos auxiliarmos na compreensão da importância das políticas públicas voltadas ao consumidor.

2.4.1 A Plataforma consumidor.gov.br

Entre os programas mantidos pela Senaçon, órgão responsável pela política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, destaca-se a plataforma brasileira *consumidor.gov.br*, que em 2020 também ganhou versão em aplicativo para ser utilizado em celular, inicialmente disponível para aparelhos que utilizam o sistema Android.⁹⁸

Trata-se de uma plataforma na internet que pretende realizar a interlocução direta entre consumidores e empresas cadastradas para solução alternativa de conflitos de consumo, mantida e provida pelo Estado, ligada, como acima mencionado, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senaçon), do Ministério da Justiça, guardando relação com o disposto no artigo 4º, inciso V, do Código de Defesa do Consumidor, e com o artigo 7º, incisos I, II e III do Decreto n. 7.963/2013.⁹⁹

Segundo a legislação citada, faz parte da política nacional das relações de consumo o “incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo”¹⁰⁰, estando entre os eixos de fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que compõe as políticas e ações, o estímulo à interiorização e ampliação do atendimento ao

⁹⁷ KAHNEMAN, Daniel. **Rápido e devagar**. Duas formas de pensar. São Paulo: Objetiva, 2012. p. 522-523.

⁹⁸ Consumidor.gov ganha nova versão para celular. Publicação de 26.05.2020. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/justica-e-seguranca/2020/05/consumidor-gov-ganha-nova-versao-para-celular>. Acesso em: 23 de junho de 2020.

⁹⁹ Consumidor.gov.br. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>>. Acesso em: 20 jul. 2019.

¹⁰⁰ BRASIL. **Lei n. 8.078 de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 20 jun. 2020.

consumidor e a promoção da participação social junto ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.¹⁰¹

Na plataforma, a participação das empresas é voluntária, através de adesão formal ao serviço, mediante assinatura de um termo no qual se comprometem a conhecer, analisar e investir todos os esforços possíveis para a solução dos problemas apresentados em até 10 dias, já a participação do consumidor exige a sua correta identificação, tendo o prazo de 20 dias para avaliar o atendimento recebido.¹⁰²

Neste aspecto, observa-se que em razão da pandemia do Covid-19, justificada na prevenção do agravamento das relações de consumo, foi editada a Portaria 15, de 27 de março de 2020, tornando obrigatória a participação de alguns grupos de empresas no serviço. Essa obrigatoriedade está relacionada com a prestação de serviços em setores que envolvam atividades essenciais, plataformas digitais de fornecimento de serviços, por exemplo, de acordo, também, com critérios de porte e faturamento da empresa.¹⁰³

As reclamações registradas em *consumidor.gov.br* alimentam uma base de dados pública, com indicadores sobre o desempenho das empresas em relação às reclamações registradas na plataforma que se baseiam no comportamento das próprias empresas e na avaliação dos consumidores realizada no prazo de até vinte dias após a finalização da reclamação.¹⁰⁴

Os índices são calculados levando em consideração os seguintes dados:

- a) Total de Reclamações Finalizadas: corresponde ao total de reclamações que já tiveram os prazos de resposta da empresa e de avaliação do consumidor finalizados;
- b) Índice de Solução: corresponde à soma das reclamações avaliadas como

¹⁰¹ BRASIL. **Decreto n. 7.963, de 15 de março de 2013.** Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7963.htm> . Acesso em: 16 jul. 2020.

¹⁰² BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Consumidor.gov.br.** Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>> . Acesso em: 20 jul. 2019.

¹⁰³ Brasil. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. **Portaria n. 15, de 27 de março de 2020.** Determina o cadastramento de empresas na plataforma Consumidor.gov.br para viabilizar a mediação via internet, pela Secretaria Nacional do Consumidor, dos conflitos de consumo notificados eletronicamente, nos termos do art. 34 do Decreto no. 2.181, de 20 de março de 1997. Disponível em: <<http://www.in.gov.br/web/dou-/portaria-n-15-de-27-de-marco-de-2020-250710160>> . Acesso em: 16 jul. 2020.

¹⁰⁴ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Consumidor.gov.br.** Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>> . Acesso em: 20 jul. 2019.

resolvidas pelos consumidores mais as reclamações finalizadas não avaliadas pelos consumidores, dividida pelo total de reclamações finalizadas (Resolvidas, Não Resolvidas e Não Avaliadas);

- c) Satisfação com o atendimento: corresponde à média das notas de satisfação dos consumidores com o atendimento prestado pela empresa. Esse índice considera apenas as reclamações avaliadas pelos consumidores (notas de 1 a 5);
- d) Reclamações Respondidas: corresponde ao total de reclamações respondidas pela empresa, dividido pela quantidade de reclamações finalizadas (Finalizadas Avaliadas e Finalizadas Não Avaliadas);
- e) Prazo Médio de Resposta: corresponde à média do prazo de resposta da empresa, ou seja, à soma dos dias transcorridos entre a data de abertura pelo consumidor e a data de resposta pela empresa de todas as Reclamações Finalizadas Respondidas, dividida pelo total de Reclamações Finalizadas Respondidas.¹⁰⁵

Em *Success or Failure? – Effectiveness of Consumer ODR Platforms in Brazil and in the EU*, Schmidt-Kessen ressalta o potencial de tal mecanismo extrajudicial, justamente pela possibilidade de análise de uma grande amostra de dados de reclamações dos consumidores, considerando que, não obstante vivamos na era do *Big Data*, não dispomos de informações suficientes sobre disputas de consumidores¹⁰⁶. Na Europa os dados sobre acordos extrajudiciais de consumidores raramente estão disponíveis e existem dados que demonstram que quase um terço dos consumidores não toma nenhuma ação quando enfrenta um problema após comprar um produto ou usar um serviço, e que apenas 1,2% levam as queixas dos consumidores ao tribunal e, também, que 50% dos consumidores europeus reclamaram diretamente aos varejistas ou provedores do serviço ao encontrar um problema. Levar o assunto à frente de um órgão extrajudicial de resolução ou Resolução Alternativa de Litígios (ADR) só ocorre em 3,7% dos casos, considerando

¹⁰⁵ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Consumidor.gov.br**. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>>. Acesso em: 20 jul. 2019.

¹⁰⁶ SCHMIDT-KESSEN, Maria José; NOGUEIRA, Rafaela; CANTERO, Marta. *Success or Failure? – Effectiveness of Consumer ODR Platforms in Brazil and in the EU*. **Copenhagen Business School Law Research Paper Series**, Copenhagen, n. 19-17, p. 2. Disponível em: <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3374964>. Acesso em: 18 jul. 2019.

principalmente o fato de que grande quantidade de disputas é resolvida diretamente com os comerciantes¹⁰⁷.

Segundo informações obtidas no sítio eletrônico sobre o serviço, 80% das reclamações registradas no *consumidor.gov.br* são solucionadas pelas empresas, que respondem as demandas em um prazo médio de 7 dias.¹⁰⁸

Especificamente no ano de 2018 foram registradas no portal *consumidor.gov.br* 609.644 reclamações de consumidores (havendo 494 empresas cadastradas e 1,2 milhões de usuários), com índice médio de solução foi de 81% e com o prazo médio de resposta de 6,5 dias.¹⁰⁹

A plataforma foi criada em junho de 2014, e desde o início foram firmadas diversas parcerias com outros órgãos como Procons, defensorias Públicas, Tribunais de Justiça e Ministério Público para cooperação, contando com o reconhecimento do Conselho Nacional de Justiça como ferramenta eficiente de solução extrajudicial.¹¹⁰

¹⁰⁷ UNIÃO EUROPEIA. European Commission. **Consumer Conditions Scoreboard: Consumer at home in the Single Market – 2017 edition**. Disponível em: <http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=117250>. Acesso em: 11 ago. 2019.

¹⁰⁸ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Consumidor.gov.br**. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>>. Acesso em: 20 jul. 2019.

¹⁰⁹ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Consumidor em números**. Reclamações de consumo em 2018. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1552676889.94/arquivos/consumidor-em-numeros-2018_portal.pdf>. Acesso em: 26 jul. 2020.

¹¹⁰ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Problemas com alguma empresa?** Consumidor.gov.br resolve! Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1552426609.41>>. Acesso em: 16 jul. 2020.

3 DA JUDICIALIZAÇÃO DOS CONFLITOS DE CONSUMO NO BRASIL À AUTOCOMPOSIÇÃO ONLINE

A realidade do sistema judiciário brasileiro parece não se harmonizar com os preceitos de incentivo às soluções negociadas ou conciliadas, “o sistema brasileiro não gera estímulos suficientes para o alcance de taxas ótimas de ajuizamento de demandas judiciais e de realização de autocomposição de conflitos”, o que pode estar relacionado, entre outras razões, aos baixos custos do processo, a ineficaz distribuição desses custos, a estrutura remuneratória dos advogados públicos e privados, às assimetrias informacionais geradas pelos procedimentos processuais, além do desrespeito aos precedentes judiciais.¹¹¹

Há quem afirme que no Brasil sempre existiu um senso comum sobre a ineficácia da justiça, sendo normal para quem trabalhava no meio jurídico ouvir reclamações de pessoas próximas sobre a morosidade do judiciário, ou deparar-se com longas esperas para a obtenção de uma decisão interlocutória ou o julgamento de um agravo, por exemplo. Tal quadro fático pode ter auxiliado o impulsionamento de reformas na legislação processual, em especial na década de 90, estando, entre elas, a edição do novo Código de Processo Civil e a introdução de um mínimo de tecnologia e de melhoria da gestão administrativa do judiciário. Tais melhorias, porém, deram-se “praticamente no escuro” sem dados sobre a real dimensão dos problemas, visto que apenas nos tempos atuais é que passaram a existir trabalhos estatísticos relacionados aos “males da Justiça, como nos dias atuais, os relatórios do Conselho Nacional de Justiça, por exemplo.¹¹²

Nesse sentido, aponta-se que, embora o século XIX tenha trazido verdadeiros progressos no campo da estatística, essa evolução não foi refletida adequadamente nas ciências sociais, que apenas no século XX acordou para os benefícios da quantificação de fatos e para a utilidade dos modelos probabilísticos e inferências estatísticas na descrição, estudo e compreensão do comportamento social.¹¹³

As pesquisas jurimétricas, por exemplo, podem trazer benefícios para o funcionamento do Direito ao auxiliarem na compreensão da realidade e dos meios

¹¹¹ WOLKART, Erik Navarro. **Análise econômica do processo civil**: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 435.

¹¹² WOLKART, Erik Navarro. **Análise econômica do processo civil**: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça. São Paulo: Thomson Reuters, 2019. p. 40-41.

¹¹³ NUNES, Marcelo Guedes. **Jurimetria**: como a estatística pode reinventar o direito. 2 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2019. p. 46-47.

mais eficazes para alterá-la. Questões como a Reforma do Poder Judiciário ou da lei processual necessariamente passam pela copreensão dos fluxos e do atual estoque de processos judiciais.¹¹⁴

Alerta-se, contudo, da importância de não se chegar a diagnósticos simplistas como o de que o volume de processos no Brasil estaria ligado diretamente a um excesso de acesso ao Poder Judiciário, sem base empírica científica para tal afirmação, assim como a ideia de que seja necessário o uso de filtros de acesso ao judiciário, pelo simples fato de que há excesso de processos em trâmite perante ele.¹¹⁵

Pondera-se que a justiça consensual não deve ser vista simplesmente como uma alternativa para um sistema judiciário ruim, pois esse pensamento poderia nos levar a conclusão equivocada de que, se a Justiça estatal fosse perfeita, não seria necessário a justiça consensual. Uma política de mecanismos a autocomposição, contudo, representa uma contribuição ao crescimento de uma mudança social, transformando o papel do Estado que deixa de ser intervencionista para transformar-se em um incentivador do diálogo, fortalecendo a pacificação social.¹¹⁶

Considerando que a resolução de conflitos não é um monopólio do Estado, os métodos chamados alternativos devem ser autojustificáveis, ou seja, devem buscar o seu próprio espaço, sem apostar na deficiência da Justiça oficial para se firmarem na sociedade.¹¹⁷

3.1 Um Judiciário em transformação

O CNJ vem publicando desde 2004 relatórios com os números do poder judiciário, tratando-se da principal fonte de estatística oficial, tem o objetivo de ser uma ferramenta de divulgação da realidade dos tribunais brasileiros, utilizada para

¹¹⁴ NUNES, Marcelo Guedes. **Jurimetria**: como a estatística pode reinventar o direito. 2 ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 165-168.

¹¹⁵ COSTA, Susana Henriques da; FRANCISCO, João Eberhardt. Acesso à justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de Online Dispute Resolution: um estudo da plataforma consumidor.gov. In: WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovani dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos. **Direito, processo e tecnologia**. 1 São Paulo: Thomson Reuters, 2020. p. 669.

¹¹⁶ CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 4. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2019. p. 4-5.

¹¹⁷ MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 236.

subsidiar a Gestão Judiciária.¹¹⁸

Há quem critique a forma como o relatório do CNJ traz conclusões a respeito da eficiência e do atendimento à demanda, por exemplo, considerando apenas aspectos quantitativos, baseadas em índices de produção semelhantes aos de uma indústria. Chega-se ao “Índice de atendimento à demanda”, por exemplo, através da simples medição entre a relação do número de processos baixados e o número de processos novos de um determinado período.¹¹⁹

Em sua 15^a edição (2019) trazendo os números de 2018, há um destaque quanto à diminuição no estoque de processos em mais de um milhão, o que é tratado como positivo, considerando que até o ano de 2016 o aumento do acervo era recorrente, havendo estabilização em 2017. Segundo o relatório, essa diminuição decorre, em especial, do desempenho da Justiça do Trabalho, que praticamente manteve sua produtividade, em que pese tenha havido uma redução de 861 mil novos processos, ocasionando queda, somente neste segmento de justiça, de 656 mil casos pendentes.¹²⁰

Pelos dados do relatório, em 2018 houve o ingresso de 28,1 milhões de processos, sendo, por sua vez, finalizados, 31,9 milhões de processos, ou seja, 13,7% a mais que os casos novos. Esse número total de processos novos que ingressaram na justiça (28,1 milhões) pode incorrer em duplicidade, já que um mesmo processo, no mesmo ano, pode ser iniciado em instâncias e fases distintas (por exemplo, um processo que ingressa na fase de conhecimento de 1º grau e, no mesmo ano, submete recurso ao 2º grau e inicia a execução judicial na primeira instância), segundo a metodologia adotada pelo relatório. Não obstante, se forem consideradas apenas as ações originárias dos tribunais, os processos de conhecimento e as execuções extrajudiciais, igualmente chega-se a um quantitativo expressivo, que totaliza 19,5 milhões de processos protocolados no Judiciário em 2018.¹²¹

¹¹⁸ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números**. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>>. Acesso em: 11 jul. 2020.

¹¹⁹ MARZINETTI, Miguel. **Justiça multiportas e o paradoxo do acesso à justiça no Brasil**: da falência do poder judiciário aos métodos integrados de solução de conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018. p. 27-28.

¹²⁰ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2019: ano-base 2018**. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf>. Acesso em: 11 junho 2020.

¹²¹ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2019: ano-base 2018**. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp->>

Considerando apenas os números da justiça estadual, tem-se que ingressaram 19.579.314 (dezenove milhões, quinhentos e setenta e nove mil, trezentos e quatorze) processos novos em 2018, sendo sentenciados 22.954.470 (vinte e dois milhões, novecentos e cinquenta e quatro mil, quatrocentos e setenta) processos, baixados 22.269.043 (vinte e dois milhões, duzentos e sessenta e nove mil e quarenta e três) processos, restando pendentes um estoque de 68.988.042 (sessenta e oito milhões, novecentos e oitenta e oito mil e quarenta e dois) processos.¹²²

Conforme o relatório, o tempo médio do processo baixado na Justiça Estadual Comum é de 3 anos e 3 meses na fase de conhecimento no primeiro grau, de 1 ano e 1 mês em 2 grau e de 3 anos e sete meses em execução judicial no primeiro grau. Já nos juizados especiais o tempo médio do processo baixado é de 1 ano e seis meses na fase de conhecimento, 7 meses nas Turmas Recursais e 1 ano e 9 meses em execução judicial.¹²³

Outro dado interessante apresentado no relatório diz respeito aos assuntos mais demandados, sendo que, na Justiça Estadual no primeiro grau, os assuntos mais demandados foram¹²⁴:

- (1) Direito Civil – Obrigações/Espécies de Contratos – 914.270 (3,84%);
- (2) Direito Civil – Família/Alimentos – 800.512 (3,36%);
- (3) Direito Tributário – Dívida Ativa – 617.829 (2,60%);
- (4) Direito Tributário – Impostos/IPTU/Imposto Predial e Territorial Urbano – 527.351 (2,2%);
- (5) Direito Civil – Família/Casamento – 466.579 (1,96%).

Já os assuntos mais demandados nos Juizados Especiais na Justiça Estadual

content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2020. p. 219.

¹²² BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2019**: ano-base 2018. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2020. p. 38.

¹²³ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2019**: ano-base 2018. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf>. Acesso em: 11 junho 2020. p. 220.

¹²⁴ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2019**: ano-base 2018. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2020. p. 207.

foram:¹²⁵

- (1) Direito do Consumidor - Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por Dano Moral – 937.798 (12,41%);
- (2) Direito do Civil – Responsabilidade Civil/Indenização por Dano Moral –
- (3) Direito Civil – Obrigações/Espécies de Contratos – 382.059 (5,06%);
- (4) Direito Processual Civil e do Trabalho – Liquidação/Cumprimento/Execução/ Obrigação de Fazer/Não fazer – 265.719 (3,52%);
- (5) Direito Civil – Obrigações/Espécies de Títulos de Crédito – 255.448 (3,38%).

Sob a volumosa demanda por reparações de dano moral, Mizuta e Pasqualotto chamam a atenção para a existência de uma respeitável corrente jurisprudencial que classifica grande parte dessas ações como “pequenos dissabores” que não se constituem como danos sujeitos à reparação pecuniária, enquadrados na maioria das vezes em “incidentes infortunados a que qualquer pessoa está sujeita na sua vida”, frequentemente ajuizados como o benefício da justiça gratuita, apontada como um estímulo ao ajuizamento, visto que tal benefício afasta o risco da sucumbência.¹²⁶

Outro dado apresentado pelo relatório de 2018, são as das despesas totais do Poder Judiciário que somaram R\$ 93, 7 bilhões, havendo uma redução de 0,4% em relação ao último ano. Considerando apenas a Justiça Estadual, verificamos um gasto de R\$ 53.543.972.889,00 (cinquenta e três bilhões, quinhentos e quarenta e três milhões, novecentos e setenta e dois mil oitocentos e oitenta e nove reais). A despesa da Justiça Estadual, segmento que abrange 80% dos processos em tramitação, corresponde a aproximadamente 57% da despesa total do Poder Judiciário.¹²⁷

Pelas informações do relatório, nos últimos 7 anos (2011-2018), o volume processual também cresceu em proporção próxima às despesas, com elevação

¹²⁵ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2019**: ano-base 2018. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2020. p. 208.

¹²⁶ MIZUTA, Alessandra; PASQUALOTTO, Adalberto. Dos possíveis ensinamentos do processo coletivo, em prol da segurança jurídica e correção das decisões. In: CASTRO, Matheus de; PEZZELA, Maria Cristina Cereser; RECKZIEGEL, Janaína (orgs.). **A ampliação dos direitos subjetivos no Brasil e na Alemanha**. t. II. Joaçaba: Editora Unoesc, 2013. p. 171-175.

¹²⁷ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2019**: ano-base 2018. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2020. p. 62

média anual de 3,4% ao ano na quantidade de processos baixados e de 3,2% no volume do acervo, acompanhando a variação de 3,4% das despesas.

O relatório aponta que as despesas totais do Poder Judiciário correspondem a 1,4% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional, ou a 2,6% dos gastos totais da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. Pelos números apresentados, no ano de 2018 o custo pelo serviço de Justiça foi de R\$ 449,53 por habitante, R\$ 3,5 a menos, por pessoa, do que no último ano.¹²⁸

Uma pesquisa comparativa das despesas das instituições do sistema de justiça brasileiro (Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública e Advocacia Pública) comparativa a outros países 11 países selecionados (Alemanha, Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Espanha, Estados Unidos, Inglaterra, Itália, Portugal e Venezuela), resultou em dados que mostram que a despesa brasileira com estas instituições é bastante elevada, sugerindo pela necessidade de discussão sobre a sua eficiência e impacto econômico. Essa pesquisa apresenta um gráfico das despesas do poder judiciário como (%) percentual do Produto Interno Bruto dos países selecionados, apresentando o Brasil com 1,30%, com o maior percentual em comparação ao penúltimo colocado, Venezuela, com 0,34% e uma grande distância com a primeira colocada em menor percentual que é a Espanha, com 0,12%. O gráfico leva a conclusão de que as despesas no Brasil são diversas vezes superiores à de outros países e provavelmente o orçamento mais alto por habitante dentre todos os países federais do hemisfério ocidental.¹²⁹

Nesta pesquisa comparativa, que utilizou dados de 2014, constatou que 89% dos gastos do Poder Judiciário destinam-se a gastos de pessoal, o que não destoa da média encontrada em países europeus que é de 70%, o que chama a atenção é que a proporção de juízes por habitantes, também não fica longe da média dos outros países selecionados, fato é que a maior parcelado dos gasto com pessoal no Judiciário brasileiro se destina ao corpo de servidores, assessores, terceirizados, cedidos e afins, havendo novamente um desequilíbrio na comparação com outros

¹²⁸ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2019**: ano-base 2018. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2020. p. 62

¹²⁹ DA ROS, Luciano. O custo da Justiça no Brasil: uma análise comparativa exploratória. **Newsletter. Observatório de elites políticas e sociais do brasil**, Curitiba, v. 2, n. 9, p. 2-4, 2015. Disponível em: <<http://observatory-elites.org/wp-content/uploads/2012/06/newsletter-Observatorio-v.-2-n.-9.pdf>>. Acesso em: 11 jul. 2020.

países (por exemplo, Brasil com 205 funcionários por 100.000 habitantes, segunda maior, Argentina com 105 e menor, Inglaterra com 30,6).¹³⁰

A conclusão dessa pesquisa é a de que o Brasil possui um sistema de justiça caro em comparação com outros países, e que embora se credite parte desse cenário ao esforço de se assegurar um elevado grau de independência entre os poderes nas últimas décadas, o que o autor aponta como positivo e salutar, também pode ter atingido um “patamar além do desejável”, gerado uma certa *path dependence*. O autor ilustra essa conclusão apontando a formação nas últimas décadas do que chama de “uma enorme indústria do setor jurídico” ao redor do funcionamento do Judiciário brasileiro, o que inclui polícias, sistema carcerário, tribunais de contas, tribunais administrativos, tabelionatos, despesas de serviços privados de litigância, consultoria, mediação e arbitragem prestados por um volumoso contingente de advogados registrados junto à Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Faculdades de direito, cursos de aperfeiçoamento, etc. Observa, ainda, que assim como as despesas do sistema de justiça brasileiro são elevadas, a carga processual em tramitação é igualmente alta.¹³¹

Outro levantamento estatístico que procurava analisar o judiciário brasileiro era o relatório do ICJBrasil (Índice de Confiança na Justiça brasileira) da FGV Direito SP.¹³² O ICJBrasil do primeiro semestre de 2017, procurou retratar a confiança da população no Poder Judiciário por meio de dois subíndices: (1) um de percepção e

¹³⁰ DA ROS, Luciano. O custo da Justiça no Brasil: uma análise comparativa exploratória. **Newsletter. Observatório de elites políticas e sociais do brasil**, Curitiba, v. 2, n. 9, p. 5-6, 2015. Disponível em: <<http://observatory-elites.org/wp-content/uploads/2012/06/newsletter-Observatorio-v.-2-n.-9.pdf>>. Acesso em: 11 jul. 2020.

¹³¹ DA ROS, Luciano. O custo da Justiça no Brasil: uma análise comparativa exploratória. **Newsletter. Observatório de elites políticas e sociais do brasil**, Curitiba, v. 2, n. 9, p. 8-11, 2015. Disponível em: <<http://observatory-elites.org/wp-content/uploads/2012/06/newsletter-Observatorio-v.-2-n.-9.pdf>>. Acesso em: 11 jul. 2020.

¹³² O Índice de Confiança na Justiça brasileira – ICJBrasil – é um levantamento estatístico de natureza qualitativa, realizado em sete estados brasileiros, com base em amostra representativa da população. O seu objetivo é acompanhar de forma sistemática o sentimento da população em relação ao Judiciário brasileiro. Retratar a confiança do cidadão em uma instituição significa identificar se o cidadão acredita que essa instituição 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 essa 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 procuramos identificar se a população recorre ao Judiciário para solucionar determinados conflitos. Sob a coordenação da Prof. Luciana Gross Cunha, o ICJBrasil era publicado trimestralmente, por meio dos seus relatórios, pela DIREITO SP. Verificamos que a última publicação disponível refere-se ao primeiro semestre do ano de 2017. FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Relatório ICJBrasil 2017**. São Paulo, SP, 2017. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/19034/Relatorio-ICJBrasil_1_sem_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 19 jan. 20.

(2) outro de comportamento. O subíndice de percepção foi produzido a partir de um conjunto de oito perguntas aos entrevistados de forma a que esses emitissem suas opiniões a respeito do Judiciário no que dizia respeito (i) a confiança, (ii) à rapidez na solução dos conflitos, (iii) aos custos do acesso, (iv) à facilidade no acesso, (v) à independência política, (vi) à honestidade, (vii) à capacidade para solucionar os conflitos levados a sua apreciação e (viii) ao panorama dos últimos 5 anos. Já o subíndice comportamento (ou predisposição), utilizava a exposição de seis situações hipotéticas envolvendo a Justiça Comum ou a Justiça Especial do Trabalho, solicitando que o entrevistado informasse, diante de cada uma delas, qual a chance de procurar o Judiciário para a solução de seu conflito, devendo responder: (i) não; (ii) dificilmente; (iii) possivelmente; (iv) sim, com certeza.¹³³

O relatório de 2017 acima indicado, seguiu a tendência dos anteriores, no qual o subíndice de comportamento apresentou valores muito altos enquanto o subíndice de percepção apresentou valores muito baixos, o que, segundo concluiu o relatório, revelava que, apesar de avaliarem mal o Judiciário, os entrevistados mantinham alto grau de disposição para resolverem seus conflitos na Justiça¹³⁴.

O relatório também demonstrou que os conflitos de consumo estavam em primeiro lugar quando perguntados sobre as matérias que mais levariam os entrevistados à justiça, e quando analisados os motivos de fato levaram os entrevistados à justiça, as questões ligadas ao consumidor ficavam em segundo lugar representando um percentual de 22%, perdendo apenas para as matérias trabalhistas com 37%, sendo seguidos pelas matérias referentes a questões de trânsito, com 17%.¹³⁵

Outro dado interessante exposto pelo relatório foi o nível de confiança dos entrevistados no Poder Judiciário, em comparação com outras instituições:

¹³³ FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Relatório ICJBrasil 2017**. São Paulo, SP, 2017. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/19034/Relatorio-ICJBrasil_1_sem_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 19 jan. 20. p. 4-5.

¹³⁴ FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Relatório ICJBrasil 2017**. São Paulo, SP, 2017. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/19034/Relatorio-ICJBrasil_1_sem_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 19 jan. 2020. p. 8.

¹³⁵ FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Relatório ICJBrasil 2017**. São Paulo, SP, 2017. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/19034/Relatorio-ICJBrasil_1_sem_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 19 jan. 2020. p. 12-13.

¹³⁵ FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Relatório ICJBrasil 2017**. São Paulo, SP, 2017. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/19034/Relatorio-ICJBrasil_1_sem_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 19 jan. 2020. p. 12.

Cerca de um quarto dos brasileiros afirmou confiar ou confiar muito no Poder Judiciário, número ligeiramente abaixo da confiança na Polícia (26%). Tal percentual encontra-se bastante abaixo de outras instituições como as Forças Armadas (56%) e a Igreja Católica (53%). Os brasileiros também confiam mais nas Redes sociais, na Imprensa Escrita, nas Emissoras de TV, nas Grandes Empresas e no Ministério Público, do que no Judiciário. Todavia, atrás do Poder Judiciário está a confiança nas esferas representativas, sendo que apenas 7% dos entrevistados confiam no Congresso Nacional, 7% nos Partidos Políticos e 6% no Governo Federal. Os sindicatos também são considerados menos confiáveis do que o Poder Judiciário.¹³⁶

Igualmente importante e preocupante, foram os dados trazidos pelo relatório sobre a avaliação de que o Judiciário era lento, caro e difícil de utilizar, sendo a morosidade na prestação jurisdicional a principal dimensão que afetava a confiança no Judiciário na época. O relatório demonstrava que no primeiro semestre de 2017, 81% dos entrevistados responderam que o Judiciário resolvia os casos de forma lenta ou muito lentamente. O custo para acessar a Justiça também foram mencionados por 81% dos entrevistados, e 73% dos entrevistados declarou que era difícil ou muito difícil utilizar a Justiça.¹³⁷

3.2 Do incentivo ao uso da plataforma Consumidor.gov.br pelo Judiciário – Análise de decisões do TJRS

Em 2014 foi firmado um termo de cooperação técnica entre a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e o Poder Judiciário do Rio Grande do Sul, assinado mais precisamente em 14 de outubro de 2014, com o objetivo de buscar a redução e a prevenção de casos de litígios judicializados.¹³⁸

Em razão desse acordo, foi lançado o projeto Solução Direta Consumidor visando incentivar o uso da plataforma *consumidor.gov.br*, tendo como um de seus pontos centrais a criação de um link no site do Tribunal para levar o consumidor

¹³⁶ FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Relatório ICJBrasil 2017**. São Paulo, SP, 2017. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/19034/Relatorio-ICJBrasil_1_sem_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 19 jan. 20. p. 4-5.

¹³⁶ FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Relatório ICJBrasil 2017**. São Paulo, SP, 2017. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/19034/Relatorio-ICJBrasil_1_sem_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 19 jan. 2020. p. 14.

¹³⁷ FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Relatório ICJBrasil 2017**. São Paulo, SP, 2017. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/19034/Relatorio-ICJBrasil_1_sem_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 19 jan. 2020. p. 17.

¹³⁸ BRASIL. Ministério da Justiça. **Tribunal do Rio Grande do Sul inaugura o uso do Consumidor.gov.br**. Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/news/tribunal-do-rio-grande-do-sul-inaugura-uso-do-consumidor-gov.br>>. Acesso em: 12 jul. 2020.

diretamente para tal plataforma, considerada um meio de solução mais rápido e mais barato para grande parte desses litígios oriundos das relações de consumo.¹³⁹

Com o acordo firmado a Corregedoria Geral de Justiça (CGJ/TJRS), através do Ofício-Circular n. 003, de 20 de janeiro de 2015, procurou traçar orientações aos magistrados para a utilização do projeto, especialmente nos juizados especiais cíveis. A principal orientação consistia em que, na ocasião do comparecimento da “parte autora” no balcão dos Juizados para a formulação do pedido inicial, fossem repassadas as instruções necessárias para a utilização da plataforma de acesso ao Projeto “Solução Direta – Consumidor”, que no site eletrônico do TJRS direcionava ao uso do *consumidor.gov.br*.¹⁴⁰ A estratégia, portanto, consistia em se incentivar a autocomposição e evitar o ajuizamento do processo, nesse sentido, o ofício permitia ainda que o cadastramento da solicitação na plataforma do Projeto fosse realizada diretamente por um servidor, conforme a estrutura de atendimento de cada JEC, a critério do juízo.¹⁴¹

O Ofício-Circular n. 065/2015 também trouxe orientações sobre o Projeto Solução Direta-Consumidor, e procurou orientar os magistrados para “a importância do gerenciamento das ações de massa” e, nos termos do documento “da relevância da caracterização da pretensão resistida” ressaltando que 22 (vinte e dois) dos 30 (trinta) maiores demandados dos Juizados Especiais Cíveis no ano de 2014 já participavam do projeto, e, que os outros 8 (oito) demandados foram consultados pela corregedoria quanto ao interesse na sua adesão.¹⁴²

Desde o lançamento do referido projeto é possível verificar que alguns magistrados passaram a utilizar como estratégia para a busca da sua efetividade, a suspensão do processo por trinta dias para a prévia submissão do conflito pelo litigante à plataforma *consumidor.gov.br*. Esse posicionamento se depreende da

¹³⁹ BRASIL. Ministério da Justiça. **Tribunal do Rio Grande do Sul inaugura o uso do Consumidor.gov.br**. Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/news/tribunal-do-rio-grande-do-sul-inaugura-uso-do-consumidor-gov.br>>. Acesso em: 12 jul. 2020.

¹⁴⁰ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Projeto Solução Direta Consumidor**. Disponível em: <<http://www.tjrs.jus.br/site/processos/conciliacao/consumidor.html>>. Acesso em: 13 jul. 2020.

¹⁴¹ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Corregedoria Geral de Justiça. **Ofício-Circular nº 003/2015-CGJ de 20 de janeiro de 2015**. Juizados Especiais Cíveis. Orientações acerca da utilização do Projeto “Solução Direta – Consumidor”. Possibilidade de acesso à plataforma do projeto no site do TJRS para cadastro e formalização do pedido da parte interessada. Disponível em: <<https://www.tjrs.jus.br/site/publicacoes/administrativa/>>. Acesso em: 29 jul. 2019.

¹⁴² RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Corregedoria Geral de Justiça. **Ofício-Circular nº 065/2015-CGJ de 26 de junho de 2015**. Juizados Especiais Cíveis. Trinta maiores demandados em 2014. Divulgação da lista e do Projeto Solução Direta-Consumidor. Disponível em: <<https://www.tjrs.jus.br/site/publicacoes/administrativa/>>. Acesso em: 29 jul. 2019.

observação de decisões nas quais alguns litigantes inconformados, recorrem ao Tribunal de Justiça contra a suspensão de seus processos.

Isso porque essa prática parece ser uma variação das orientações repassadas nos ofícios-circulares 003 e 065 acima referidos, não se localizando qualquer referência à existência de alguma orientação formal por parte da corregedoria do Tribunal para a suspensão dos processos.

Observam-se decisões no segundo grau que validam a suspensão dos processos, fundamentadas normalmente nos objetivos do projeto Solução Direta-Consumidor, como o “volume de demandas a que está submetida a máquina judiciária brasileira”, a falta de estrutura funcional e material para dar vazão a esse crescente volume processual e a necessidade de se prestigiar medidas que objetivem a racionalização do sistema, tais como as soluções coletivas a litígios que envolvam milhares de pessoas por uma mesma causa e os métodos de autocomposição extrajudicial dos conflitos.¹⁴³

Assim como é possível observar a existência de decisões no sentido oposto, que acolhem as medidas de insurgência do litigante contra a suspensão do processo, fundamentadas, especialmente, no direito constitucional da parte de acesso à Justiça.¹⁴⁴

Importante observar que as decisões analisadas são anteriores ao acordo de Cooperação Técnica 16/2019 firmado entre o CNJ e o MJSP/SENACON que tem

¹⁴³ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Agravo de Instrumento nº 70068119684 (CNJ nº: 0022162-23.2016.8.21.7000).** AGRAVO DE INSTRUMENTO. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DECLARATÓRIA CUMULADA COM PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PROJETO SOLUÇÃO-DIRETA CONSUMIDOR. SUSPENSÃO DO TRÂMITE PROCESSUAL. POSSIBILIDADE. NECESSIDADE DE RACIONALIZAÇÃO DO SISTEMA JUDICIÁRIO. 1. Na conjuntura em que atualmente inserida a máquina judiciária brasileira, sabidamente marcada pelo recrudescimento desenfreado das demandas e pela falta de estrutura funcional e material apta a dar vazão ao crescente volume processual, impõe-se prestigiar medidas que objetivem a racionalização do sistema, tais como as soluções coletivas a litígios que envolvam milhares de pessoas por uma mesma causa e os métodos de autocomposição extrajudicial dos conflitos (...). 9^a Câmara Cível. Comarca de Porto Alegre. Agravante: Vanessa Peres dos Santos. Agravado: Boa Vista Serviços S/A. Relator: Des. Carlos Eduardo Richinitti, 16 de março de 2016. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/busca/?tb=proc>. Acesso em: 29 jul. 2019.

¹⁴⁴ RIO GRANDE DO SUL. Turmas Recursais. **Mandado De Segurança nº 71006852974 (CNJ nº: 0027654-73.2017.8.21.9000).** MANDADO DE SEGURANÇA. ADESÃO AO “PROJETO SOLUÇÃO DIRETA-CONSUMIDOR”. FACULDADE DA PARTE. IMPOSSIBILIDADE DE IMPOSIÇÃO. PRINCÍPIO DO LIVRE ACESSO À JUSTIÇA. INEXISTÊNCIA DE CONDICIONANTES AO AJUIZAMENTO DO PROCESSO. IMPOSIÇÃO QUE FERE DIREITO ASSEGURADO CONSTITUCIONALMENTE. LIMINAR CONFIRMADA. SEGURANÇA CONCEDIDA. 2^a Turma Recursal Cível. Comarca de Santa Maria. Impetrante: Mario Henrique Amorim Monteiro. Coator: Juiz de direito do JEC da Comarca de Santa Maria. Interessado: Americadas.com S.A. e Ministério Público. Relatora: Elaine Maria Canto da Fonseca, 29 de agosto de 2017. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/busca/?tb=proc>. Acesso em: 29 jul. 2019.

como meta a integração da plataforma *consumidor.gov.br* ao processo judicial eletrônico, e como objetivo incrementar os métodos autocompositivos de resolução de controvérsias na seara consumerista.¹⁴⁵

3.2.1 Da coleta de dados em acórdãos e decisões monocráticas do TJRS

Identificada a prática acima relacionada referente a despachos de primeiro grau que suspendiam o processo e direcionavam o autor da ação à utilização da plataforma *consumidor.gov.br* antes do regular prosseguimento do feito, partiu-se para a realização de um levantamento dessas decisões de segunda instância.

A realização de uma análise de conteúdo pode ser organizada em três polos: (a) a pré-análise, (b) a exploração do material e (c) o tratamento dos resultados. Na pré-análise, convém se focar em três missões principais – a escolha dos documentos a serem analisados, a formulação das hipóteses e objetivos e a elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação final. Na interpretação final, também pode servir de base para outras análises em torno de novas dimensões teóricas ou práticas.¹⁴⁶

Assim, os documentos escolhidos para a análise foram, portanto, as decisões obtidas no sítio eletrônico do TJRS (www.tjrs.jus.br) através da ferramenta de busca de “jurisprudência” selecionando-se a busca por “ementa” e resultados nos quais constasse a expressão “solução direta”, com a demarcação do período de “01.01.2018 a 31.12.2018”.

O período escolhido teve como objetivo a obtenção de uma amostra que representasse o período de um ano para que fosse possível realizar comparações com os dados oficiais do Poder Judiciário, considerando que o relatório anual publicado pelo CNJ (Relatório CNJ em números), tendo se escolhido o ano de 2018 por ter sido o ano referente ao último relatório do CNJ publicado quando da realização da presente pesquisa (dados mais atualizados), permitindo, assim, maior liberdade de estudo e comparação com o cenário nacional. A expressão escolhida

¹⁴⁵ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Acordo de Cooperação Técnica n. 016/2019**. Acordo de cooperação técnica que entre si celebram o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), para incremento de métodos autocompositivos, mediante plataformas on-line, para solução de controvérsias consumeristas (Processo SEI CNJ n. 05532/2019). Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/transparencia-cnj/acordos-de-cooperacao-tecnica/termo-de-cooperacao-tecnica-n-016-2019/>>. Acesso em 28 de junho de 2020.

¹⁴⁶ BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016. p. 125-132.

para a pesquisa, “solução direta”, deu-se em razão do nome do projeto desenvolvido no TJRS, como já explicitado anteriormente.

Essa busca resultou em uma listagem de 107 decisões de segundo grau de jurisdição.¹⁴⁷

Dessa listagem obtida, partiu-se para a identificação dos dados principais, pinçando as seguintes informações: (a) data de julgamento; (b) data da publicação; (c) número do recurso ou medida processual; (d) classe CNJ; (e) relator; (f) órgão julgador; (g) comarca de origem; (h) assunto CNJ; (i) decisão; (j) ementa; (k) se provido o recurso sim ou não; e (l) se o processo na origem foi extinto ou suspenso (o que originou a medida ou recurso ao TJRS).

Através da leitura das 107 decisões de segundo grau realizou-se um saneamento para verificar, primeiramente, se todas elas se referiam à prática de interesse do presente estudo.

A partir desses dados, constatou-se que das 107 decisões relacionadas na pesquisa, 02 (duas) delas¹⁴⁸ apareciam em duplicidade e 08 (oito)¹⁴⁹ não tinham relação com o presente estudo, restando, portanto, 97 (noventa sete) decisões para análise.

Das 97 (noventa e sete) decisões que sobraram para análise, identificou-se, primeiramente, que se tratava de decisões de 20 (vinte) diferentes comarcas de origem (o que representa 33% do total das 165 comarcas existentes no RS em 2018):¹⁵⁰

- (1) 01 (uma) de Bom Jesus;¹⁵¹
- (2) 29 (vinte e nove) de Canoas;¹⁵²
- (3) 01 (uma) de Capão da Canoa;¹⁵³

¹⁴⁷ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Disponível em: <https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&conteudo_busca=ementa_completa>. Acesso em: 01 maio 2020.

¹⁴⁸ Recurso Inominado 71007536659 e Apelação 70078868239.

¹⁴⁹ Recursos Inominados 71008210205, 71007734155, 71007559206 e Apelações 70079222246, 70078123536, 70078455508, 70078023546, 70078009214.

¹⁵⁰ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Relatório Anual 2018**. Comarcas do Estado. Disponível em: <<https://www.tjrs.jus.br/static/2019/11/2018-relatorio-anual-comarcas.pdf>>. Acesso em 14 jul. 2020.

¹⁵¹ Mandado de Segurança 71007733314.

¹⁵² 07 (sete) Agravos de Instrumento 70080240799, 70080232952, 70080233273, 70079819660, 70079509899, 70079379806, 70077234250; 01 (um) Agravo Interno 70079604559; 21 (vinte e uma) Apelações nº 70079219838, 70079569877, 70079042834, 70079219655, 70079219754, 70079138731, 70079008215, 70077529477, 70078030087, 70077805950, 70077914638, 70077618833, 70077694503, 70076749597, 70077694487, 70077089290, 70077292860, 70077618734, 70077358232, 70076722768, 70076703685.

- (4) 02 (duas) de Casca;¹⁵⁴
 - (5) 01 (uma) de Dom Pedrito;¹⁵⁵
 - (6) 01 (uma) de Erechim;¹⁵⁶
 - (7) 01 (uma) de Getúlio Vargas;¹⁵⁷
 - (8) 01 (uma) de Igrejinha;¹⁵⁸
 - (9) 02 (duas) de Marau;¹⁵⁹
 - (10) 01 (uma) de Osório;¹⁶⁰
 - (11) 08 (nove) de Passo Fundo;¹⁶¹
 - (12) 09 (nove) de Porto Alegre;¹⁶²
 - (13) 01 (uma) de Santa Maria;¹⁶³
 - (14) 04 (quatro) de Santa Rosa;¹⁶⁴
 - (15) 01 (uma) de Santo Ângelo;¹⁶⁵
 - (16) 03 (três) de São Borja;¹⁶⁶
 - (17) 01 (uma) de São Leopoldo;¹⁶⁷
 - (18) 25 (vinte e cinco) de Sapiranga;¹⁶⁸
 - (19) 01 (uma) de Taquara;¹⁶⁹
 - (20) 04 (quatro) de Três de Maio.¹⁷⁰
-

¹⁵³ Recurso Inominado 71007536659.

¹⁵⁴ Mandado de Segurança 71007324189 e 71007469885.

¹⁵⁵ Apelação 70079801296.

¹⁵⁶ Apelação 70076212315.

¹⁵⁷ Agravo de Instrumento 70075339457.

¹⁵⁸ Apelação 70079627444.

¹⁵⁹ Agravos de Instrumento 70077953974 e 70077941268.

¹⁶⁰ Agravo de Instrumento 70077621670.

¹⁶¹ 05 (cinco) Agravos de Instrumento 70078206208, 70077586048, 70077221984, 70076992361, 70076614866; 01(um) Agravo Interno 70076614866; 01 (uma) Apelação 70078868239 e 01 (um) Mandado de Segurança 70078775939.

¹⁶² 06 (seis) Apelações 70079041182, 70078152865, 70078218443, 70078617883, 70077990638, 70076859297; 02 (dois) Agravos Internos 70076761311, 70076134782 e 1 (um) Agravo de Instrumento 70076441179.

¹⁶³ Recurso Inominado 71007561012.

¹⁶⁴ 01 (um) Recurso Inominado 71007673189 e 03 (três) Apelações 70078448446, 70077345338 e 70077489458.

¹⁶⁵ 01(uma) Apelação 70072936305.

¹⁶⁶ 01 (um) Mandado de Segurança 71007660632; 01 (uma) Apelação 70074478272 e 01 (um) Recurso Inominado 71007518202.

¹⁶⁷ Apelação 70074713322.

¹⁶⁸ 19 (dezenove) Apelações 70075068569, 70075063313, 70077670750, 70075232520, 70077262566, 70075353219, 70075241554, 70075151712, 70075295766, 70075909127, 70076315605, 70075179341, 70075421248, 70075098145, 70075424515, 70075875252, 70076096940, 70076087006, 70075875211); 02 (dois) Mandados de Segurança 71008154684 e 71008154692) e 04 (quatro) Recursos Inominados 71008054371, 71008123101, 71007974553 e 71007798606.

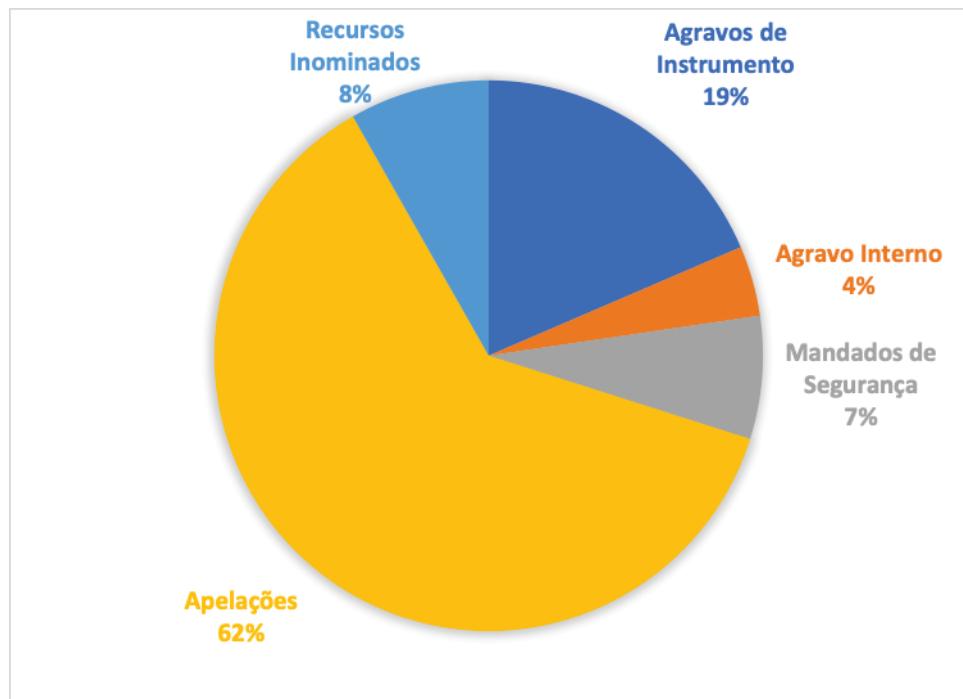
¹⁶⁹ Agravo de Instrumento 70078870532.

Com os dados acima, catalogou-se as decisões em dois grupos: (1) no primeiro grupo separou-se as decisões listadas referentes a medidas judiciais que são utilizadas contra decisões interlocutórias, que se resumiam a Agravos de Instrumento, Agravos Internos e Mandados de Segurança; (2) já no segundo grupo listou-se as decisões de segundo grau que se referiam a medidas processuais de insurgência contra decisões extintivas dos processos na origem – ou seja, as Apelações e os Recursos Inominados.

Se extraiu, assim, que 29 (vinte e nove) decisões se referiam a medidas interlocutórias, sendo 18 (dezoito) Agravos de Instrumento, 4 (quatro) Agravos Internos e 7 (sete) Mandados de Segurança.

Já 68 (sessenta e oito) decisões se referiam a medidas opostas contra decisões terminativas dos feitos, sendo 60 (sessenta) Apelações e 8 (oito) Recursos Inominados.

Figura 1- Decisões Analisadas:



Fonte: Elaborada pelo autor.

¹⁷⁰ 04 Apelações 70078880416, 70079165478, 70077576130 e 70077069482.

A planilha com o repositório de todas as decisões obtidas na pesquisa, assim como as duas planilhas catalogadas constam no Apêndice A, B e C.

Essa divisão foi realizada para facilitar o estudo da prática adotada na primeira instância e a análise dos fundamentos das de desprovidoscisões de segundo grau.

3.2.2 Decisões que se referem a medidas contra a suspensão do processo

Das 97 (noventa e sete) decisões colhidas no site, 29 (vinte e nove) estão relacionadas a medidas contra decisões interlocutórias, sendo 18 (dezoito) Agravos de Instrumentos¹⁷¹, 4 (quatro) Agravos Internos¹⁷² e 7 (sete) Mandados de Segurança¹⁷³.

Quanto às decisões proferidas no TJRS em relação a tais medidas de insurgência, observou-se que dos 4 (quatro) Agravos Internos, todos foram desprovidos, sendo mantidas as decisões que não conheceram os agravos de instrumento.

Já no que diz respeito aos 7 (sete) Mandados de Segurança, 2 (dois) tiveram a Inicial indeferida¹⁷⁴, 3 (três) tiveram a segurança concedida, 1 (um) por ter comprovado a tentativa prévia de solução do conflito pela via administrativa¹⁷⁵ e 2 (dois) pela impossibilidade de se condicionar o recebimento da inicial e a análise da liminar à comprovação prévia da tentativa administrativa da solução do litígio¹⁷⁶; já nas 2 (duas) decisões que tiveram a segurança denegada não foi vislumbrada ilegalidade na suspensão do processo na origem por se tratar de uma decisão interlocutória e que, portanto, não estava pondo fim ao processo e com isso obstaculizando o acesso ao poder judiciário¹⁷⁷.

Nas duas decisões dos mandados de segurança que tiveram a segurança concedida, verificou-se um principal fundamento: que o art. 5º, inciso XXXV, da

¹⁷¹ 18 (Dezoito) Agravos de Instrumentos: 70080240799, 70080232952, 70080233273, 70079819660, 70079509899, 70079379806, 70078870532, 70078206208, 70077953974, 70077941268, 70077586048, 70077621670, 70077221984, 70077234250, 70076992361, 70076614866, 70075339457, 70076441179.

¹⁷² 04 (Quatro) Agravos Internos: 70079604559, 70077200830, 70076761311, 70076134782.

¹⁷³ 07 (Sete) Mandados de Segurança: 71008154684, 71008154692, 70078775939, 71007660632, 71007733314, 71007324189, 71007469885.

¹⁷⁴ 02 (dois) Mandados de Segurança: 71008154692 e 70078775939.

¹⁷⁵ Mandado de Segurança: 71007733314.

¹⁷⁶ 02 (dois) Mandados de Segurança: 71008154684 e 71007324189.

¹⁷⁷ 02 (dois) Mandados de Segurança: 71007660632 e 71007469885.

Constituição Federal garante o livre acesso à justiça, e que, portanto, não é possível condicionar o recebimento da inicial (ou a análise de eventual pedido liminar) à comprovação prévia da tentativa administrativa da solução do litígio; logo, como consequência, restava configurada a ilegalidade na decisão de primeira instância.

Dispõe uma das decisões:

MANDADO DE SEGURANÇA. PROJETO SOLUÇÃO DIRETA. CONSUMIDOR. DETERMINAÇÃO JUDICIAL QUE CONDICIONA O RECEBIMENTO DA INICIAL E ANÁLISE DE LIMINAR PARA RETIRADA DO NOME DO CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO À COMPROVAÇÃO DA TENTATIVA ADMINISTRATIVA DE SOLUÇÃO DA LIDE. IMPOSSIBILIDADE. NORMA CONSTITUCIONAL PREVISTA NO ART. 5º, INCISO XXXV, DA CF, QUE GARANTE O LIVRE ACESSO À JUSTIÇA. FACULDADE DA PARTE. SEGURANÇA CONCEDIDA DE PLANO.¹⁷⁸

A segunda decisão analisada possui ementa com texto semelhante ao anterior e a decisão encontra-se embasada sob os mesmos fundamentos.¹⁷⁹

Por outro lado, as 2 (duas) decisões referentes aos mandados de segurança que tiveram a segurança denegada, basearam-se em 02 (dois) principais fundamentos: (1) a decisão foi fundamentada estando em conformidade com intuito conciliatório do juizado especial cível; (2) a ausência de prejuízo à parte.

Destaca-se parte da fundamentação da decisão que rebate a existência de qualquer prejuízo à parte com a medida de suspensão, já que a utilização da plataforma *consumidor.gov.br* leva a uma solução mais rápida:

No caso em apreço, a decisão interlocutória proferida pela autoridade tida por coatora está devidamente fundamentada, e não padece de qualquer vício. Ao contrário. Está adequada às medidas alternativas de composição dos litígios e ao espírito conciliatório do Juizado Especial Cível, via eleita pela parte impetrante, autora da demanda de origem.

Ademais, prestigia o mecanismo criado pelo Poder Judiciário, em parceria com a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, justamente para levar ao jurisdicionado solução mais rápida à sua

¹⁷⁸ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Mandado de Segurança nº 71008154684**. Quarta Turma Recursal Cível. Relator: Luis Antonio Behrensdorf Gomes da Silva. Julgado em 31 de outubro de 2018. Disponível em: <https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=71008154684&code=6224&entrancia=2&id_comarca=710&nomecomarca=&orgao=TURMAS%20RECURSAL%20-%204.%20TURMA%20RECURSAL%20CIVEL>. Acesso em: 13 jul. 2020.

¹⁷⁹ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Mandado de Segurança n. 71007324189**. Quarta Turma Recursal Cível. Relator: Gisele Anne Vieira de Azambuja. Julgado em 23 de fevereiro de 2018. Disponível em: <https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=71007324189&code=6224&entrancia=2&id_comarca=710&nomecomarca=&orgao=TURMAS%20RECURSAL%20-%204.%20TURMA%20RECURSAL%20CIVEL>. Acesso em: 13 jul. 2020.

demanda. Portanto, prejuízo algum sofrerá o impetrante, mormente porque sequer houve determinação de extinção da demanda.¹⁸⁰

A ementa da primeira decisão analisada dispõe:

MANDADO DE SEGURANÇA. CONSUMIDOR. DIVERSOS APONTAMENTOS RESTRITIVOS AO CRÉDITO. BANCO DE DADOS. ALEGAÇÃO DE AUSÊNCIA DE NOTIFICAÇÃO. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ATO JUDICIAL. SUSPENSAO DO PROCESSO POR 20 DIAS. UTILIZAÇÃO DO 'PROJETO SOLUÇÃO DIRETA'. DECISÃO FUNDAMENTADA E DE ACORDO COM O INTUITO CONCILIATÓRIO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. AUSÊNCIA DE DIREITO LÍQUIDO E CERTO. IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO DO *MANDAMUS* COMO SUCEDÂNEO RECURSAL. PRINCÍPIO DA IRRECORRIBILIDADE DAS DECISÕES INTERLOCUTÓRIAS NA SISTEMÁTICA DOS JUIZADOS ESPECIAIS. SEGURANÇA DENEGADA.¹⁸¹

A segunda decisão que igualmente denega a segurança possui texto semelhante ao do analisado anteriormente, com os mesmos fundamentos de ausência de ilegalidade, em especial por se tratar de uma decisão interlocutória e não extintiva do feito. Em um trecho da decisão o julgador também ressalta que a solução apresentada à parte pela via administrativa é mais célere e se faz necessária em razão do volume de processos submetidos ao Poder Judiciário:

Inicialmente sinalo que o projeto Solução Direta tem por objetivo evitar o ajuizamento de demandas judiciais em massa, sendo uma parceria estabelecida entre o Poder Judiciário Gaúcho, a Secretaria Nacional do Consumidor e o Ministério da Justiça, tendo por escopo proporcionar uma solução mais rápida à lide e, por conseguinte, o desafogamento do Poder Judiciário.

Nesse prisma, a requisição feita pelo Juízo Singular, de esgotamento da via administrativa, não obstaculiza o acesso jurisdicional, tampouco fere o princípio constitucional de livre acesso a justiça, pelo contrário, viabiliza a solução da lide por um meio mais célere e eficaz, diante da realidade numérica do Poder Judiciário Estadual.¹⁸²

¹⁸⁰ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Mandado de Segurança n. 71007660632**. Primeira Turma Recursal Cível. Relator: José Ricardo de Bem Sanhudo. Julgado em 26 de junho de 2018. Disponível em:

<https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=71007660632&code=6224&entrancia=2&id_comarca=710&nomecomarca=&orgao=TURMAS%20RECURSAL%20-%20201.%20TURMA%20RECURSAL%20CIVEL>. Acesso em: 13 jul. 2020.

¹⁸¹ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Mandado de Segurança n. 71007660632**. Primeira Turma Recursal Cível. Relator: José Ricardo de Bem Sanhudo. Porto Alegre, 26 de junho de 2018. Disponível em:

<https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=71007660632&code=6224&entrancia=2&id_comarca=710&nomecomarca=&orgao=TURMAS%20RECURSAL%20-%20201.%20TURMA%20RECURSAL%20CIVEL>. Acesso em: 13 jul. 2020.

¹⁸² RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Mandado de Segurança n. 71007469885**. Segunda Turma Recursal Cível. Relator: Roberto Carvalho Fraga. Porto Alegre, 08 de fevereiro de 2018. Disponível em:

<https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=71007469885>. Acesso em: 13 jul. 2020.

Quanto as decisões proferidas no TJRS em relação aos Agravos de Instrumentos, observou-se que dos 18 (dezoito) Agravos de Instrumentos interpostos 15 (quinze) não foram conhecidos¹⁸³, 2 (dois) foram desprovidos¹⁸⁴ e 1 (um) foi provido¹⁸⁵.

As 15 (quinze) decisões que não conheceram os agravos de instrumentos foram fundamentadas na ausência de hipótese legal para cabimento do agravio, segundo rol taxativo do art. 1.015 do Código de Processo Civil¹⁸⁶.

Com relação aos 2 (dois) Agravos de Instrumento que foram conhecidos, porém desprovidos, foram proferidas decisões monocráticas (ambas pelo mesmo julgador), pautadas em três aspectos principais: (1) na eficácia da ferramenta apresentada no “Solução Direta Consumidor”(*consumidor.gov.br*); (2) na busca de meios e formas de desjudicializar questões de menor complexidade” e que não causem repercussão na estrutura do tecido social e por fim (3) na reserva do sistema de Justiça para litígios que pela sua magnitude precisam da intervenção do aparato judicial. Dispõe a ementa de um dos agravos:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. RESPONSABILIDADE CIVIL. DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO E INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. AUSÊNCIA DE CONTRATAÇÃO. SUSPENSÃO DO PROCESSO. “SOLUÇÃO DIRETA CONSUMIDOR”. 1. A utilização da ferramenta “Solução Direta Consumidor” constitui-se em eficaz alternativa de solução de conflitos. 2. Suspensão do processo e uso do sistema alternativo que se apresenta como instrumento necessário no contexto atual da busca de meios e formas de (des)judicializar questões de menor complexidade, e que não causam maior repercussão na estrutura do tecido social, reservando ao sistema de Justiça, melhores e maiores condições

85&code=9269&entrancia=2&id_comarca=710&nomecomarca=&orgao=TURMAS%20RECURSALS%20-%20202.%20TURMA%20RECURSAL%20CIVEL>. Acesso em: 13 jul. 2020.

¹⁸³ 15 (quinze) Agravos de Instrumentos: 70080240799, 70080233273, 70079819660, 70079509899, 70079379806, 70078870532, 70078206208, 70077953974, 70077941268, 70077586048, 70077621670, 70077221984, 70076992361, 70075339457, 70076441179.

¹⁸⁴ 02 (dois) Agravos de Instrumentos: 70080232952 e 70077234250.

¹⁸⁵ Agravio de Instrumento n. 70076614866.

¹⁸⁶ BRASIL. **Lei 13.105, de 16 de março de 2015.** Código de Processo Civil. Art. 1015: Art. 1.015.

Cabe agravo de instrumento contra as decisões interlocutórias que versarem sobre: I - tutelas provisórias; II – mérito do processo; III – rejeição da alegação de convenção de arbitragem; IV - incidente de desconsideração da personalidade jurídica; V - rejeição do pedido de gratuidade da justiça ou acolhimento do pedido de sua revogação; VI - exibição ou posse de documento ou coisa; VII - exclusão de litisconsorte; VIII - rejeição do pedido de limitação do litisconsórcio; IX - admissão ou inadmissão de intervenção de terceiros; X - concessão, modificação ou revogação do efeito suspensivo aos embargos à execução; XI - redistribuição do ônus da prova nos termos do art. 373, § 1º ; XII - (VETADO); XIII - outros casos expressamente referidos em lei. Parágrafo único. Também caberá agravo de instrumento contra decisões interlocutórias proferidas na fase de liquidação de sentença ou de cumprimento de sentença, no processo de execução e no processo de inventário.

para o enfrentamento daqueles litígios que necessitam sim, pela sua magnitude, a intervenção do aparato judicial. Precedentes jurisprudenciais. AGRAVO DESPROVIDO.¹⁸⁷

O segundo agravo de instrumento citado acima possui o mesmo texto em sua ementa.¹⁸⁸

Já a decisão do Agravo de Instrumento que foi conhecido e provido, fundamenta-se em dois aspectos principais: (1) no “direito de alcance a prestação jurisdicional, consagrado no inciso XXXV do artigo 5º da Constituição Federal”, e (2) na comprovação da legitimidade e no interesse de agir para o ajuizamento do feito, nos termos do artigo 3º do CPC. Dispõe a sua Ementa:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA. AÇÃO REVISIONAL. PROJETO “SOLUÇÃO DIRETA CONSUMIDOR”. SUSPENSÃO DE OFÍCIO DO PROCESSO PARA TENTATIVA DE SOLUÇÃO PRÉVIA DE CONFLITOS NA FASE PRÉ-PROCESSUAL. DECISÃO REFORMADA. A parte autora exerceu o seu direito de alcance a prestação jurisdicional, consagrado no inciso XXXV do artigo 5º da Constituição Federal. A parte autora possui legitimidade e interesse de agir para o ajuizamento do feito, nos termos do artigo 3º do CPC, se mostrando descabida a decisão recorrida. Decisão recorrida reformada. AGRAVO DE INSTRUMENTO PROVIDO.¹⁸⁹

A decisão reforça, portanto, a ideia de que a busca da composição do litígio na fase pré-processual é uma faculdade da parte, que pode, todavia, com base na constituição, optar pelo judiciário, e que a ausência da tentativa de autocomposição não pode levar à interpretação direta quanto à inexistência do interesse de agir ou da não comprovação da pretensão resistida da outra parte.

¹⁸⁷ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Agravo de Instrumento n. 70080232952**. Nona Câmara Cível. Relator: Tasso Caubi Soares Delabary. Porto Alegre, 18 de dezembro 2018. Disponível em:

<https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=70080232952&code=6224&entrancia=2&id_comarca=700&nomecomarca=&orgao=TRIBUNAL%20DE%20JU%20C7A%20-%20CAMARA%20CIVEL>. Acesso em: 13 jul. 2020.

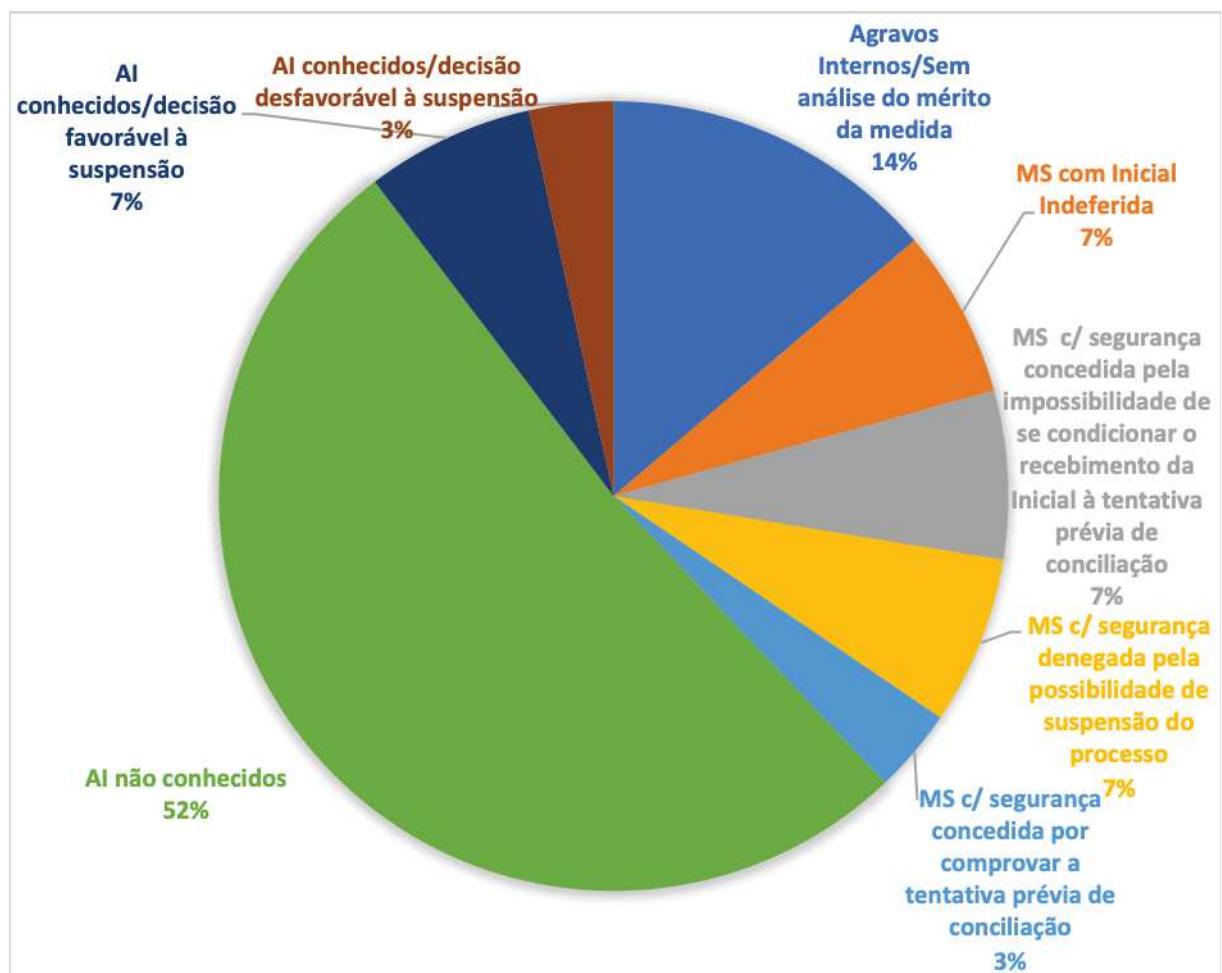
¹⁸⁸ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Agravo de Instrumento n. 70077234250**. Nona Câmara Cível. Relator: Tasso Caubi Soares Delabary. Porto Alegre, 04 de abril de 2018. Disponível em:

<https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=70077234250&code=6224&entrancia=2&id_comarca=700&nomecomarca=&orgao=TRIBUNAL%20DE%20JU%20C7A%20-%20CAMARA%20CIVEL>. Acesso em: 13 jul. 2020.

¹⁸⁹ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Agravo de Instrumento n. 70076614866**, Décima Terceira Câmara Cível. Relator: Angela Terezinha de Oliveira Brito. Porto Alegre, 08 de março de 2018. Disponível em:

<https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=70076614866&code=6224&entrancia=2&id_comarca=700&nomecomarca=&orgao=TRIBUNAL%20DE%20JU%20C7A%20-%20CAMARA%20CIVEL>. Acesso em: 13 jul. 2020.

Figura 2- Decisões analisadas que se referem a medidas interpostas contra a suspensão do processo:



Fonte: Elaborada pela autora.

Assim, das 29 (vinte e nove) decisões colhidas na pesquisa realizada, apenas 8 (oito) efetivamente analisaram o mérito das medidas de suspensão do processo na origem para utilização prévia da plataforma *consumidor.gov.br*, com decisões equilibradas entre a reforma ou a manutenção das decisões.

3.2.3 Decisões que se referem a medidas contra a extinção do processo

Das 68 (sessenta e oito) decisões identificadas que se referem a recursos em razão da extinção do processo na origem, 60 (sessenta) são referentes a apelações e 8 (oito) a Recursos Inominados.

Das 60 (sessenta) apelações analisadas 03 (três) não foram conhecidas por não atacarem a decisão de origem que extinguiu o feito, 21 (vinte e uma) foram providas¹⁹⁰, 23 (vinte e três) foram desprovidas¹⁹¹ e 13 (treze) foram parcialmente providas.¹⁹²

Das 13 (treze) decisões de parcial provimento, apenas 01 (uma) delas reformou a sentença que havia extinguido o feito sem resolução de mérito, com fulcro na ausência de interesse processual, fundamentando a decisão da reforma no aspecto, em especial na garantia constitucional do direito de ação e de acesso ao Poder Judiciário previstas no artigo 5º. Inciso XXXV, da Constituição Federal (sendo a adesão ao projeto “solução direta consumidor” facultativo, restando reconhecido o interesse processual); sendo também reforçado que o descabimento do indeferimento da Inicial quando atendidos os requisitos previstos nos artigos 319 e 320 do CPC.¹⁹³

Segundo se depreende da decisão de primeiro grau, dada a oportunidade à parte para a solução extrajudicial suspendendo-se o feito por 30 dias, esta requereu prontamente a revogação da decisão interlocutória, subsidiariamente a renúncia do prazo, comportamento que, somado ao volume expressivo de ações semelhantes, tanto da mesma parte autora (cita-se vinte ações semelhantes) quanto do escritório de seu patrono, levava a conclusão da ausência do interesse de processual.¹⁹⁴ A oportunidade para a solução extrajudicial dada à parte refere-se à decisão de 25 de novembro de 2016, que determinava o sobrerestamento do feito por 30 (trinta) dias para comprovação da tentativa de resolução extrajudicial, sob pena de extinção do

¹⁹⁰ 21 (vinte e uma) Apelações providas: 70079801296, 70079569877, 70079627444, 70075063313, 70078448446, 70078218443, 70078617883, 70077345338, 70077990638, 70074478272, 70077489458, 70077694487, 70077089290, 70077292860, 70076859297, 70076315605, 70075179341, 70076722768, 70076703685, 70075098145 e 70076212315.

¹⁹¹ 23 (vinte e três) Apelações: 70079219838, 70079042834, 70079219655, 70079041182, 70079219754, 70079138731, 70078868239, 70079008215, 70078152865, 70077529477, 70077805950, 70077914638, 70077618833, 70077694503, 70076749597, 70077576130, 70077618734, 70075353219, 70077069482, 70075241554, 70075295766, 70075421248, 70074713322.

¹⁹² 13 (treze) Apelações: 70078880416, 70079165478, 70075068569, 70077670750, 70075232520, 70077262566, 70075151712, 70075909127, 70075424515, 70075875252, 70076096940, 70076087006, 70075875211.

¹⁹³ Apelação 70075232520.

¹⁹⁴ Rio Grande do Sul. Poder Judiciário. 3ª. Vara Cível de Sapiranga. **Sentença processo CNJ: 0013232-56.2016.8.21.0132**. Julgador: Ricardo Petry Andrade. Sapiranga, 10 de abril de 2017. Disponível em:<https://www.tjrs.jus.br/novo/busca/?return=proc&client=wp_index>. Acesso em 15 jul. 2020.

feito pela ausência de interesse processual, indicando especialmente o projeto solução Direta-Consumidor.¹⁹⁵

Quanto as outras 12 (doze) decisões de parcial provimento¹⁹⁶, todas mantiveram a extinção dos processos conforme decisão proferida na sentença. As decisões para a manutenção dessas sentenças, são amparadas em um fundamento principal, que é a ausência de interesse processual, conforme ilustra-se com o trecho de uma delas:

1. A utilização impositiva do projeto Solução Direta-Consumidor está em consonância com as normas idealizadas pelo atual Código de Processo Civil, notadamente a de seu art. 3º, que introduz a ideia de que uma tutela adequada e efetiva não se limita à jurisdicional, validando a idoneidade dos métodos de solução consensual de conflitos.
2. A decisão que suspendeu o processo para a parte demandante comprovar a prévia reclamação em tal plataforma, sob pena de indeferimento da inicial, assim como a sentença que extinguiu o processo, sem resolução de mérito, diante da inércia do recorrente, não se revestem de ilegalidade, nem infringem o princípio da inafastabilidade da jurisdição ou o do livre acesso ao Poder Judiciário.
3. Considerando que a pretensão envolvia o cancelamento de serviço e que a tutela poderia ter sido obtida por meio tão efetivo quanto o jurisdicional, porém mais ágil, a inércia da parte autora caracterizou falta de interesse processual.¹⁹⁷

Duas dessas apelações tiveram parcial provimento em razão da reforma do indeferimento da AJG na decisão de origem¹⁹⁸, enquanto nas demais, foi afastada a multa por litigância de má-fé determinada na sentença¹⁹⁹.

Em todos esses processos no primeiro grau foram proferidos despachos semelhantes ao acima relatado, suspendendo os processos para comprovação prévia da tentativa de conciliação extrajudicial em razão do projeto solução direta consumidor, e, em razão da ausência de tal comprovação, houve a extinção do feito.

Já dos 8 (oito) Recursos Inominados 05 (cinco) foram providos desconstituindo as respectivas sentenças de origem que extinguiam os feitos²⁰⁰, e 3

¹⁹⁵ RIO GRANDE DO SUL. Poder Judiciário. 3ª. Vara Cível de Sapiranga. **Despacho CNJ: 0013232-56.2016.8.21.0132**. Julgador: Jorge Alberto Silveira Borges. Porto Alegre, 25 de novembro de 2016. Disponível em: <https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_despacho.php?entrancia=%201&comarca=sapiranga&Numero_Processo=11600076643&num_movimento=2&nomecomarca=SAPIRANGA&orgao=3%AA%20Vara%20C%EDvel%20%20%201%20%201&code=4603>. Acesso em 15 jul. 2020.

¹⁹⁶ 12 (doze) Apelações: 70078880416, 70079165478, 70075068569, 70077670750, 70077262566, 70075151712, 70075909127, 70075424515, 70075875252, 70076096940, 70076087006, 70075875211.

¹⁹⁷ Apelação 70078880416.

¹⁹⁸ 02 (duas) Apelações: 70078880416 e 70079165478.

¹⁹⁹ 10 (dez) Apelações: 70079165478, 70077670750, 70077262566, 70075151712, 70075909127, 70075424515, 70075875252, 70076096940, 70076087006 e 70075875211.

(três) foram desprovidos²⁰¹, em ambos os casos sob os mesmos fundamentos das decisões vistas nas apelações.

Ilustra-se com uma das decisões que atenderam ao pleitos dos autores, com a reforma da sentença, na qual fundamenta-se que, embora a medida de suspensão do processo não afronte princípios constitucionais, a utilização da via extrajudicial não pode ser imposta sob pena de afronta ao art. 5º da Constituição Federal, incisos XXXII e também XXXV:

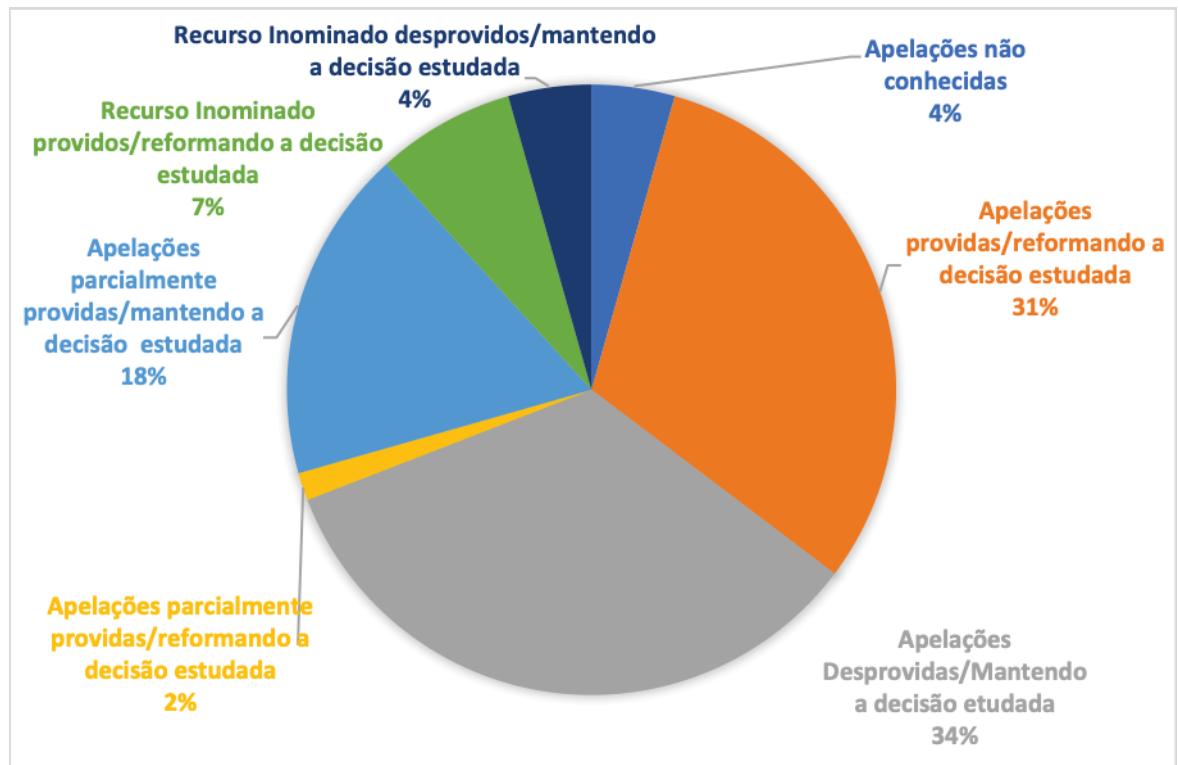
RECURSO INOMINADO. banco. consumidor. ação declaratória de inexistência de débitos c/c indenização por danos morais. INDEFERIMENTO DA PETIÇÃO INICIAL. SUSPENSÃO DO PROCESSO PARA COMPROVAÇÃO DA UTILIZAÇÃO DO PROJETO “SOLUÇÃO DIRETA CONSUMIDOR” DA SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR EM PARCERIA COM O PODER JUDICIÁRIO. PARTE AUTORA QUE NÃO ATENDEU À ORDEM. EXTINÇÃO DO PROCESSO. sentença REFORMADA. 1. A medida adotada pelo juízo, que suspende a ação para utilização do projeto Solução Direta Consumidor, não afronta princípios constitucionais. Tal ato vai ao encontro dos critérios que orientam a Lei Especial dos Juizados Especiais: oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade. 2. Contudo, o descumprimento desta medida não pode ocasionar o indeferimento da petição inicial, pois a extinção do feito sob esta análise fere o Art. 5º da Constituição Federal, incisos XXXII e XXXV. 3. Assim, merece ser provido o recurso para desconstituir a sentença e determinar o prosseguimento do feito. RECURSO PROVIDO.²⁰²

Figura 3- Decisões analisadas que se referem a medidas interpostas contra a extinção do processo em razão da inexistência de tentativa prévia de conciliação:

²⁰⁰ 05 (cinco) Recursos Inominados: 71007673189, 71008123101, 71007974553, 71007536659 e 71007798606.

²⁰¹ 03 (três) Recursos Inominados: 71008054371, 71007561012 e 71007518202.

²⁰² Recurso Inominado 71007974553.



Fonte: Elaborada pela autora.

Das 68 (sessenta e oito) decisões analisadas, 03 (três) não foram conhecidas, e 27 (vinte e sete) reformaram a decisão da sentença com relação a extinção do processo ante a ausência de comprovação da tentativa de conciliação extrajudicial, enquanto 38 (trinta e oito) mantiveram a sentença no aspecto. Nota-se que todas as decisões apresentam fundamentação favorável à prática da suspensão do processo, e 58% delas, inclusive sob pena da extinção do feito, como se vê nas negativas de acolhimento dos recursos analisados.

3.2.4 Dos índices de conciliação apresentados pelo CNJ

O levantamento de dados realizado considerou decisões proferidas no TJRS relativas ao todo o ano de 2018, o que abrange processos ajuizados também nos anos anteriores.

Como se observou anteriormente foi no relatório CNJ 2019, referente ao ano de 2018, que pela primeira vez se constatou uma diminuição no estoque de processos, já que até o ano de 2016 o aumento do acervo era recorrente, após

uma estabilização em 2017.²⁰³

Não obstante, o próprio relatório traga a ressalva de que essa diminuição decorreu, em especial, por causa do desempenho da Justiça do Trabalho, essa diminuição foi observada em todos os seguimentos.²⁰⁴

Analizando os índices de conciliação apresentados no relatório do CNJ, que são calculados pelo percentual de sentenças e decisões resolvidas por homologação de acordo em relação ao total de sentenças e decisões terminativas proferidas, verifica-se que no ano de 2018, foram 11,5% de sentenças homologatórias de acordo, valor menor do que no ano anterior, após o crescimento registrado nos dois anos anteriores. Na fase de execução as sentenças homologatórias de acordo corresponderam, em 2018, a 6%, e na fase de conhecimento, a 16,7%.²⁰⁵

Com relação aos juizados especiais, nota-se que na fase de conhecimento o índice de conciliação foi de 16%, sendo 18% na Justiça Estadual e de 11% na Justiça Federal. Já na execução dos juizados especiais os índices foram menores, chegando a 13%.²⁰⁶

Na justiça estadual os índices de conciliação chegaram a 14% na fase de conhecimento e 5% na fase de execução, apresentando uma média total de 10,4%.²⁰⁷

Considerando apenas o âmbito do TJRS, chegamos em um índice de conciliação em 2018 de 10,6%, sendo 13,2% no primeiro grau e 2,1% no segundo. Se considerado o índice de conciliação separadamente nas fases de conhecimento e execução, teremos respectivamente os índices de 15% e 12% no âmbito do

²⁰³ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números**. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciais/justica-em-numeros/>>. Acesso em: 11 jul. 2020.

²⁰⁴ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2019**: ano-base 2018. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2020.

²⁰⁵ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números**. Relatório 2019. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf>. Acesso em: 20 de jul. 2020. p. 142-143.

²⁰⁶ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números**. Relatório 2019. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf>. Acesso em: 20 de jul. 2020. p. 143.

²⁰⁷ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números**. Relatório 2019. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf>. Acesso em: 20 de jul. 2020. p. 143-144.

TJRS.²⁰⁸

Em 2014, ano em que foi firmado o termo de cooperação técnica entre a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e o Poder Judiciário do Rio Grande do Sul, que buscava a redução e a prevenção de casos de litígios judicializados.²⁰⁹

Já no ano de 2015, quando foi lançado o projeto Solução Direta Consumidor com as primeiras orientações da Corregedoria Geral de Justiça (Ofício-Circular n. 003, de 20 de janeiro de 2015), aos magistrados para a efetivação do projeto, especialmente nos juizados especiais cíveis, nas quais se incentivava a autocomposição e evitar o ajuizamento do processo, nesse sentido, o ofício permitia ainda que o cadastramento da solicitação na plataforma do Projeto fosse realizada diretamente por um servidor, conforme a estrutura de atendimento de cada JEC, a critério do juiz.²¹⁰

Nesse mesmo movimento em prol da conciliação que apenas em 2016 na 12ª. Edição do Relatório Justiça em Números do CNJ (ano base 2015), passou-se a contabilizar os processos resolvidos por acordos. Assim, utilizando-se a base de dados dos tribunais, o órgão revelou índice médio de conciliação em 11% das sentenças, resultando aproximadamente 2,9 milhões de processos finalizados de maneira autocompositiva.²¹¹

De acordo com os números coletados, o índice de conciliação na Justiça Estadual foi de 9,4%, com 1,8 milhão de sentenças finalizadas com acordo. Na Justiça Estadual, dentre os tribunais de grande porte, a corte do Rio de Janeiro (TJRJ) apresentou melhor índice (14%) em acordos homologados. Sergipe foi a corte de pequeno porte com melhor desempenho, alcançando 21,7% e Bahia, dentre

²⁰⁸ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números**. Relatório 2019. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf>. Acesso em: 20 de jul. 2020. p. 144-146.

²⁰⁹ BRASIL. Ministério da Justiça. **Tribunal do Rio Grande do Sul inaugura o uso do Consumidor.gov.br**. Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/news/tribunal-do-rio-grande-do-sul-inaugura-uso-do-consumidor-gov.br>>. Acesso em: 12 jul. 2020.

²¹⁰ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Corregedoria Geral de Justiça. **Ofício-Circular n. 003/2015-CGJ de 20 de janeiro de 2015**. Juizados Especiais Cíveis. Orientações acerca da utilização do Projeto “Solução Direta – Consumidor”. Possibilidade de acesso à plataforma do projeto no site do TJRS para cadastro e formalização do pedido da parte interessada. Disponível em: <<https://www.tjrs.jus.br/site/publicacoes/administrativa/>>. Acesso em: 29 jul. 2019.

²¹¹ BANDEIRA, Regina. Conselho nacional de Justiça. **Relatório Justiça em Números traz índice de conciliação**. Publicado em 14 de outubro de 2016. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/relatorio-justica-em-numeros-traz-indice-de-conciliacao-pela-1-vez/>>. Acesso em: 19 jul. 2020.

os de médio porte, está em primeiro lugar, solucionando 18% das sentenças por meio de acordo. O TJRS apresentou um índice geral de 7,0%, que entre os tribunais de grande porte, só não era pior do que o TJSP com um índice de 1,3%.²¹²

No ano base de 2016 o TJRS apresentou um índice de conciliação de 10,3%²¹³, aumentando um pouco a média em ano de 2017, passando para 12,5%²¹⁴ chegando, finalmente, aos já apontados 10,6% em 2018.

²¹² BANDEIRA, Regina. Conselho nacional de Justiça. **Relatório Justiça em Números traz índice de conciliação**. Publicado em 14 de outubro de 2016. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/relatorio-justica-em-numeros-traz-indice-de-conciliacao-pela-1-vez/>>. Acesso em: 19 jul. 2020.

²¹³ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números**. Relatório de 2017 (ano base 2016). Brasília, DF, 2017. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2019/08/b60a659e5d5cb79337945c1dd137496c.pdf>>. Acesso em 19 jul. 2020.

²¹⁴ Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números**. Relatório de 2018 (ano base 2017). Brasília, DF, 2017. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/8d9faee7812d35a58cee3d92d2df2f25.pdf>>. Acesso em: 19 jul 2020.

4 A ANÁLISE JURÍDICA DA PRÁTICA IDENTIFICADA NAS DECISÕES JUDICIAIS

A utilização de métodos conciliatórios para a solução de conflitos e alternativos ao judiciário, representa uma rejeição à “cultura da decisão”, indo ao encontro da “cultura do compromisso”, como define Elisabetta Silvestri, essa tendência à desregulamentação atinge a própria administração da justiça, já que passamos para uma gestão privada da solução de controvérsias, na qual se oferece às partes uma grande autonomia e liberdade na escolha do procedimento mais adequado para se chegar a um acordo, assim como o conteúdo do acordo em si, que pode ser mais adequado para as partes, de forma muito mais flexível do que quando oferecida por um juiz.²¹⁵

O que se busca, atualmente, é a adequação do meio escolhido para a solução das controvérsias, alterando o que antes se pautava como “alternatividade”, já que a “justiça estatal clássica” deixa de ser a única forma de acesso à justiça, surgindo novas formas para o seu acesso. Assim, a justiça torna-se uma “justiça multiportas”, ou seja, a justiça não-estatal não é apenas tida como alternativa, mas, conforme o caso, aquela mais adequada para a tutela dos direitos trata-se, portanto, de uma nova visão a respeito da justiça.²¹⁶

Quando se verifica a existência de um sistema com variados mecanismos, diversos na forma e no método, ou “multiportas”, porém, com o mesmo objetivo final que é a “pacificação social”, se passa a atribuir ao sistema judicial o papel de “último ratio”, ou seja, o fórum deixa de ser o local de referência para a solução dos conflitos, cabendo-lhe papel residual.²¹⁷

Analizando as decisões proferidas no TJRS no capítulo anterior, observa-se uma grande preocupação com a necessidade da busca da “desjudicialização de questões de menor complexidade” ante o excessivo volume de processos em conflitos massificados, e dentro desse contexto, está a ideia de que a utilização da

²¹⁵ SILVESTRI, Elisabetta. *Osservazioni in tema di strumenti alternativi per la risoluzione delle controversie*. **Rivista Trimestrale di Diritto e Procedura Civile**, 1999, n. 1, p. 327-328 *apud* MACEDO, Harzheim Elaine; FACCHINI NETO, Eugenio. *Fuga da Jurisdição? Reflexões sobre a busca de alternativas à jurisdição*. **Quaestio Iuris**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 513, 2016.

²¹⁶ ZANETI JR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (orgs.). **Justiça multiportas**: mediação, conciliação e outros meios adequados de solução de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2019. p. 38-39.

²¹⁷ CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 4. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2019. p. 151.

via judicial em casos mais simples, com o comprovado ânimo em negociar do demandado, esbarra na inexistência da pretensão resistida.

As soluções analisadas, ilustram à ausência de interesse de alguns autores em tentar resolver o conflito de forma autocompositiva, ou ao menos demostrar que ele não pôde ser resolvido dessa forma, como por exemplo, na seguinte Ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C DANO MORAL. INTERESSE PROCESSUAL. SOLUÇÃO DIRETA CONSUMIDOR. OMISSÃO DA PARTE. SENTENÇA MANTIDA. 1. O interesse processual está presente sempre que a parte tenha a necessidade de exercer o direito de ação (e, consequentemente, instaurar o processo) para alcançar o resultado que pretende, relativamente à sua pretensão e, ainda mais, sempre que aquilo que se pede no processo (pedido) seja útil sob o aspecto prático (lição de Luiz Rodrigues Wambier). 2. Caso dos autos, todavia, em que a parte autora não mostrou interesse em solucionar o impasse junto “ao Projeto Solução Direta”, mesmo após a concessão de prazo pelo julgador singular. 3. Sentença de extinção do feito que sem mantém. NEGARAM PROVIMENTO AO APELO.²¹⁸

A preocupação com o excessivo volume de processos em conflitos massificados é constantemente destacada nas decisões:

APELAÇÃO CÍVEL. DPNE. PRELIMINAR CONTRARRECURSAL DE NÃO CONHECIMENTO DO APELO. ILEGITIMIDADE PASSIVA. NÃO CONFIGURADA. FALTA DE INTERESSE DE AGIR. CONFIGURADA. PROJETO SOLUÇÃO DIRETA CONSUMIDOR. CONFIGURAÇÃO DO ABUSO DO DIREITO DE AÇÃO. Preliminar de não conhecimento do apelo. É de ser rejeitada a preliminar contrarrecusal de não conhecimento do recurso, porquanto nas razões de apelo a parte recorrente traz os fundamentos de fato e de direito pelos quais postula a reforma da sentença, atendendo, assim, ao disposto no art. 1.010, II, do CPC. Illegitimidade passiva. Uma vez que a inscrição ocorreu por intermédio da SERASA/SPC, não há ilegitimidade passiva a ser reconhecida. Falta de interesse de agir. No caso dos autos, não fora demonstrado minimamente a existência de pretensão resistida por parte do requerido. A crescente quantidade de ações, mais de 500, ajuizadas pelo mesmo escritório de advocacia, configura flagrante desvirtuamento do direito de ação, garantido constitucionalmente. Assim, é flagrante o abuso de direito praticado, o que encontra vedação expressa no nosso ordenamento jurídico (artigo 187 do Código Civil). O projeto Solução Direta-Consumidor, indicado pelo Magistrado a quo, possui o propósito de solucionar conflitos na fase pré-judicial, o que se revela, extremamente, positivo às partes, trata-se de um verdadeiro facilitador para uma rápida resolução dos conflitos instaurados entre as partes, indo ao encontro da única tendência capaz de evitar o engessamento, ainda maior, do Poder Judiciário, qual seja, a existência de

²¹⁸ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70076749597**. Décima Nona Câmara Cível. Relator: Eduardo João Lima Costa. Porto Alegre, 21 de junho de 2018. Disponível em: <https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=70076749597&code=4667&entrancia=2&id_comarca=700&nomecomarca=&orgao=TRIBUNAL%20DE%20JU%20STI%20C7A%20-%202019.%20CAMARA%20CIVEL>. Acesso em: 13 jul 2020.

tentativa de resolução extrajudicial. A adoção de tal postura por parte dos operadores do direito, bem como pelo Poder Judiciário mostra-se imprescindível. O verdadeiro acesso somente dar-se-á quando houver comprometimento de toda a sociedade na utilização consciente de acesso, não podendo, o Poder Judiciário ser a primeira e única porta de resolução de conflitos massificados, pois, nesse caso, estaríamos frente ao abuso de direito do acesso à justiça, o que, como já mencionado, é vedado pelo nosso ordenamento. REJEITARAM AS PRELIMINARES E NEGARAM PROVIMENTO AO APELO. UNÂNIME.²¹⁹

Por outro turno, nas decisões que reformaram as sentenças que extinguiram os processos na origem verificou-se, basicamente duas fundamentações: (1) a primeira de que a decisão ofende às garantias constitucionais de direito de ação e de acesso ao Poder Judiciário, previstas no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal; e a segunda (2) o interesse processual reconhecido em razão da facultatividade dos métodos administrativos ou autocompositivos em geral. O que pode ser observado na seguinte ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. SENTENÇA DE EXTINÇÃO DO FEITO, SEM INCURSÃO NO MÉRITO. INDEFERIMENTO DA PETIÇÃO INICIAL POR AUSÊNCIA DE INTERESSE PROCESSUAL. PROJETO “SOLUÇÃO DIRETA CONSUMIDOR”. FACULTATIVIDADE. INTERESSE PROCESSUAL RECONHECIDO. IMPOSSIBILIDADE DE JULGAMENTO DE MÉRITO PELO TRIBUNAL DE JUSTIÇA NOS TERMOS DO ART. 1.013 DO CPC. Reconhecido o interesse processual da parte autora independente de tentativa de resolução administrativa do conflito por meio do Projeto “Solução Direta-Consumidor”, diante da facultatividade da utilização da via administrativa antes do ingresso na seara judicial, sob pena de ofensa às garantias constitucionais de direito de ação e de acesso ao Poder Judiciário, previstas no artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal. SENTENÇA DESCONSTITUÍDA. APELAÇÃO PROVIDA.²²⁰

Da decisão acima se extrai o trecho a seguir, que ressalta o posicionamento pela impossibilidade de direcionamento do litígio para uma prévia tentativa de conciliação de forma impositiva:

²¹⁹ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70075241554**. Décima Primeira Câmara Cível. Relator: Alexandre Kreutz. Porto Alegre, 02 de maio de 2018. Disponível em: <https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=7007524154&code=4667&entrancia=2&id_comarca=700&nomecomarca=&orgao=TRIBUNAL%20DE%20JU%20TI%C7A%20-%2011.%20CAMARA%20CIVEL%20-%20REGIME%20DE%20EXCECAO>. Acesso em 13 jul. 2020.

²²⁰ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70077089290**. Quinta Câmara Cível Relator: Lusmary Fatima Turelly da Silva. Porto Alegre, 30 de maio de 2018. Disponível em: <https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=70077089290&code=4667&entrancia=2&id_comarca=700&nomecomarca=&orgao=TRIBUNAL%20DE%20JU%20TI%C7A%20-%20205.%20CAMARA%20CIVEL>. Acesso em: 13 jul 2020.

O Projeto “Solução Direta-Consumidor” é uma parceria realizada entre o Poder Judiciário Gaúcho e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, objetivando a solução alternativa de conflitos de consumo e, com isso, evitar o ajuizamento de um processo judicial.

Ocorre que não pode haver uma imposição à consumidora a sua adesão, sob pena de ofensa às garantias constitucionais de direito de ação e de acesso ao Poder Judiciário, insculpido no art. 5º, XXXV, da Constituição da República de 1988²²¹.

O entendimento desta Câmara Cível é no sentido de que o autor possui interesse processual independente do ingresso ou esgotamento prévio da via administrativa, o que inclui a participação em projeto de composição administrativa.²²²

O debate nas decisões estudadas parece dar-se, portanto, em torno de dois principais aspectos: o primeiro diz respeito à análise da adequabilidade do método de resolução dos conflitos de consumo escolhido, e consequente verificação da existência de interesse processual; e o segundo a constitucionalidade ou não das decisões judiciais que impõem a prévia tentativa de autocomposição. Ainda, visando dar um fechamento ao estudo e à análise da prática adotada pelo Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, se analisará a possibilidade de inclusão da plataforma *consumidor.gov.br* no conceito de ODR, assim como a eficiência da prática estudada.

4.1 A escolha do método de resolução dos conflitos de consumo e o interesse processual

Importante aqui trazer as ponderações a respeito do acionamento ou não do judiciário quando outras possibilidades de resolução de conflitos existem, acionar ou não o judiciário faz parte de uma escolha, e normalmente essa escolha se baseia na consideração de três fatores: “os custos a serem incorridos, a percepção prévia sobre a justiça procedural dos mecanismos e a percepção prévia sobre a justiça

²²¹ Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: (...)

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

²²² RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70077089290**. Quinta Câmara Cível Relator: Lusmary Fatima Turelly da Silva. Porto Alegre, 30 de maio de 2018. Disponível em: <https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=70077089290&code=4667&entrancia=2&id_comarca=700&nomecomarca=&orgao=TRIBUNAL%20DE%20JU%20STI%20C7A%20-%20205.%20CAMARA%20CIVEL>. Acesso em: 13 jul 2020.

de seus resultados".²²³

Ao se falar em gestão do conflito, uma das teorias comumente citada é a de Christopher Moore que parte da necessidade de se verificar em que nível de desenvolvimento ou intensidade ele se encontra, dividindo o conflito em três níveis de desenvolvimento: (1) o conflito latente, (2) o conflito emergentes e (3) o conflito manifesto.²²⁴

Para Moore, o conflito latente se caracteriza por forças implícitas que não se revelaram de forma plena, nele, uma das partes “se quer” pode estar consciente da existência do conflito, como por exemplo, na perspectiva de cortes de pessoal dentro de uma organização, ou ainda, nos planos desenvolvidos, mas não anunciados, de instalação de uma mina ou um local de depósito de lixo em uma comunidade, etc. Já no conflito emergente as partes já reconhecem a existência de uma disputa, podendo haver o seu agravamento se um procedimento de resolução para tais conflitos não for implementado. Por fim, os conflitos manifestos são definidos pelo autor como aqueles em que as partes estão envolvidas em uma disputa ativa e contínua, na qual já pode ter havido um início de negociação, contudo com um impasse.²²⁵

Outra classificação normalmente utilizada para a solução de conflitos é a apresentada por Niceto Alcalá Zamora y Castillo que divide a solução de conflitos na trilogia da autotutela, da autocomposição e do processo. A autotutela seria, resumidamente, a solução do conflito imposto por uma das partes por meio de sacrifício, em contrapartida a autocomposição no qual há o sacrifício de, ao menos uma parte, do seu próprio interesse, através da renúncia, da submissão ou da transação. Já o processo, indicado como a terceira forma de solução do conflito, é aquele de monopólio estatal, que, de acordo com a cultura contemporânea, seria o meio ordinário de solução de conflitos, tido como imparcial, por excelência.²²⁶

Outro conceito utilizado quando o assunto é a escolha do mecanismo para a solução do conflito, é o do “Tribunal Multi-Portas” desenvolvido por Frank Sander, professor de Direito da Universidade de Harvard, a partir de uma palestra proferida

²²³ ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017. p. 44.

²²⁴ MOORE, Christopher W. **O processo de mediação**: estratégias práticas para a resolução de conflitos. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998. p. 29.

²²⁵ MOORE, Christopher W. **O processo de mediação**: estratégias práticas para a resolução de conflitos. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998. p. 29-30.

²²⁶ CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 4. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2019.

em 1976 intitulada “Variedades de Processamento de Disputas”. O termo “Tribunal Multi-portas” acabou surgindo em razão da publicação do seu artigo pela *American Bar Association* – ABA (uma associação voluntária de advogados e estudantes de direito dos Estados Unidos), no qual a capa era ilustrada com “um monte de portas”, tendo como título “Tribunal Multi-portas” diferente do nome acadêmico dado pelo professor, que era “Centro de Justiça Abrangente”. O professor Sander brinca que possui uma dívida com a ABA pela criação desse rótulo mais cativante e que pode ter auxiliado na divulgação e popularidade da proposta.²²⁷

Sander defende a simplicidade do conceito que parte da ideia de se olhar as diferentes controvérsias e para onde essas disputas deveriam ser direcionadas, ou “quais as portas são apropriadas para quais disputas”. Para o professor, contudo, embora a ideia seja simples, não é simples de executar, ele observa que Griffin Bell, procurador-geral dos estados Unidos nomeado pelo presidente Jimmy Carter, inspirado por sua palestra (Conferência de Libra de 1976), criou uma divisão especial no Departamento de Justiça chamado Escritório de Melhorias na Administração da Justiça para estudar as ideias que poderiam ser implementadas. O professor cita também, a criação da Seção de Resolução de Disputas da ABA, igualmente criada por influência de seu trabalho com o objetivo de resolver pequenas disputas, contando com 17 mil membros em 2008. Além desses casos, Sander observa a influência do seu trabalho também na criação de diversas leis federais e estaduais nos EUA, fazendo referência a uma lei que existe em vários estados como Massachusetts, Colorado e Nova Jersey disposta que, quando o cliente chega ao advogado, este deve apresentar ao cliente diversas opções, “do jeito que um médico deve fazer quando o paciente chega com uma doença”, “o médico não diz: bem, deixe-me tirar meu bisturi e operar”, ele deve lhe dizer as opções “você pode tomar um remédio, você pode não fazer nada sobre isso, ou você pode operar”, por exemplo. Assim, pela lei, o advogado deveria fazer a mesma coisa nas disputas, explorando as opções existentes para a resolução. Nesse aspecto o professor ressalva a necessidade de treinamento dos advogados para a negociação, uma vez que em 1976 os cursos de negociação não eram uma

²²⁷ SANDER, Frank; CRESPO, Mariana Hernandez. A Dialogue Between Professors Frank Sander and Mariana Hernandez Crespo: Exploring the Evolution of the Multi-Door Courthouse. **University of St. Thomas Law Journal**, St. Thomas, v. 5, n. 3, p. 665-674, 2008. Disponível em: <<https://ir.stthomas.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://scholar.google.com.br/&httpsredir=1&article=1164&context=ustlj>>. Acesso em: 20 jun. 2020.

realidade nas faculdades de direito.²²⁸

Cabe registrar que, após a detecção do sucesso do sistema de multiportas nos Estados Unidos, tal método foi adotado não apenas por outros países, como também em diversas câmaras setoriais de resolução de disputas, tais como a *American Arbitration Association* e a Câmara de Comércio Internacional – CCI²²⁹.

O certo é que os estudos acadêmicos relacionados ao intitulado ADR – *Resolução Alternativa de Litígios* foram se desenvolvendo, especialmente através do acréscimo de mais informações empíricas, acelerando a mudança no discurso sobre direitos e disputas, deixando-se de lado uma equivocada noção de que os arranjos legais incorporavam uma única solução para os litígios. Assim, ao se escolher a forma a ser adotada para a solução de uma disputa, passou-se a avaliar, também, o desempenho dessa forma de solução. Ao pensarmos em uma determinada técnica de resolução de conflitos, esta técnica deve estar orientada à obtenção de resultados com menor dispêndio de tempo e de recursos, além da existência de elementos que denotem os benefícios que ela pode trazer.²³⁰

Posner, ao analisar a utilização dos métodos alternativos, já ressaltava a importância da sua testagem empírica, observando que uma das razões para o interesse em se discutir métodos alternativos para a resolução de disputas devia-se ao senso comum de que os tribunais estavam sobrecarregados.²³¹

Aponta-se, ainda, duas importantes tendências identificadas no início do movimento que levou a maior aplicação das formas chamadas “alternativas de resolução de litígios”, quais sejam, a tendência à desformalização e à deslegalização. A desformalização ante a consciência de que a acentuação das

²²⁸ SANDER, Frank; CRESPO, Mariana Hernandez. A Dialogue Between Professors Frank Sander and Mariana Hernandez Crespo: Exploring the Evolution of the Multi-Door Courthouse. **University of St. Thomas Law Journal**, St. Thomas, v. 5, n. 3, p. 665-674, 2008. Disponível em: <<https://ir.stthomas.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://scholar.google.com.br/&httpsredir=1&article=1164&context=ustlj>>. Acesso em: 20 jun. 2020.

²²⁹ SIMÃO FILHO, Adalberto. A técnica de automediação jurídica aplicada aos negócios e conflitos como alternativa no âmbito do sistema de múltiplas portas. In: MAILLART, Adriana Silva; TAVARES NETO, José Querino; BARBOSA, Cláudia Maria (orgs.). **Acesso à justiça II**. Florianópolis: Conpedi, 2014. p. 46-47. Disponível em: <<http://publicadireito.com.br/publicacao/ufsc/livro.php?gt=173>>. Acesso em: 05 nov. 2018.

²³⁰ GALANTER, Marc. Introduction: Compared to What? Assessing the Quality of Dispute Processing. **Denver University Law Review**, Denver, v. 66, n. 3, p. XI-XIV, 1989. Disponível em: <<http://repository.law.wisc.edu/s/uwlaw/media/23279>>. Acesso em: 15 de fevereiro de 2020.

²³¹ POSNER, Richard. A. The Summary Jury Trial and Other Methods of Alternative Dispute Resolution: Some Cautionary Observations. **The University of Chicago Law Review**, Chicago, v. 53, n. 366, p. 366-393, 1986. Disponível em: <https://chicagounbound.uchicago.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2880&context=journal_articles>. Acesso em: 07 jun. 2020.

garantias formais no direito processual civil contemporâneo conduziu a um aumento do custo e da duração do processo, “tornando-o um instrumento inadequado para certos tipos de lide que exigem uma rápida intervenção na composição dos conflitos”, sendo claro que tal problema não poderia ser resolvido com o aumento generalizado da assistência judiciária gratuita, o que aumentaria o custo do judiciário como um todo. Ressalta-se, também, os problemas relativos ao aumento quantitativo e a maior complexidade do trabalho do juiz na atualidade, o que não se pretende solucionar com o simples incremento do número de juízes, mas sim, pelo ganho de eficiência. Logo, a composição extrajudicial de lides de menor complexidade, reservando-se a justiça tradicional para as causas de maior complexidade, fazem parte da solução do problema. Já, quando se fala de deslegalização dos litígios, lembra-se não se tratar de um fenômeno novo, apontando-se, como exemplo, a criação dos “escritórios de paz e de conciliação” logo após a Revolução Francesa, momento no qual havia uma certa desconfiança em relação aos juízes.²³²

Já em 2003, um seminário internacional promovido pela Universidade de Florença que tratava de meios alternativos para a solução de controvérsias, concluiu pela “crescente incapacidade dos sistemas institucionais da justiça civil para fazer frente à demanda de justiça proveniente dos mais diversos sujeitos, sobre matérias diversificadas e novas, incapacidade essa devida aos limites da justiça estatal, normalmente ineficiente, custosa e incerta, e talvez não apta, em alguns setores, a garantir uma satisfatória composição das lides”.²³³

Apesar da tradição formal da justiça brasileira, derivada sobretudo da influência das ordenações ibéricas que por tempos vigoraram no território do Brasil Colônia²³⁴, não foram raras as iniciativas no sentido de se buscar formas de solução de conflitos fora do âmbito judicial propriamente dito.

²³² DENTI, Vittorio. I procedimenti non giudiziali di conciliazione come istituzioni alternative. **Rivista di Diritto Processuale**, 1980. p. 422-427 *apud* MACEDO, Harzheim Elaine; FACCHINI NETO, Eugenio. **Fuga da jurisdição?** Reflexões sobre a busca de alternativas à jurisdição. **Quaestio Iuris**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 512, 2016. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/quaestioiuris/article/view/20050/15798>>. Acesso em: 14 jun. 2020.

²³³ VARANO, Vincenzo. **L'altra giustizia**. Milano: Giuffrè, 2007, p. XI-XII *apud* MACEDO, Harzheim Elaine; FACCHINI NETO, Eugenio. **Fuga da jurisdição?** Reflexões sobre a busca de alternativas à jurisdição. **Quaestio Iuris**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 511, 2016. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/quaestioiuris/article/view/20050/15798>>. Acesso em: 14 jun. 2020.

²³⁴ MACEDO, Harzheim Elaine; FACCHINI NETO, Eugenio. **Fuga da jurisdição?** Reflexões sobre a busca de alternativas à jurisdição. **Quaestio Iuris**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 53, 2016.

Observa-se, inclusive, que os próprios portugueses já faziam uso de métodos de autocomposição ao menos desde o século XVI, sendo que, o que iniciou como como uma demanda nas Cortes ao Rei D. João II (1455-1495), por exemplo, acabou por se transformar em norma por meio das Ordenações Manuelinas, em seu Livro 3º, título XV, item I, como a seguir exposto:

E no começo das demandas dirá o juiz a ambas as partes, que antes que façam despesas, e se entre eles os ódios e dissensões, se devem de concordar, e não curar de gastar suas fazendas por seguirem suas vontades, porque o vencimento da causa sempre é muito duvidoso: e isto, que dizemos de induzirem as partes à concórdia, não é de necessidade, mas somente de honestidade nos casos em que o bem poderem fazer; porém isto não terá lugar nos feitos crimes, quando os casos foram tais, que segundo as Ordenações a justiça haja lugar.²³⁵

Voltando-nos à legislação brasileira mais recente, citamos a Lei n. 7.244/1984 como uma tentativa de “desformalização” do processo com a criação dos chamados Juizados Especiais de Pequenas Causas, tendo como objetivo atender a processos de reduzido valor econômico, estabelecidos como aqueles que não excedessem a 20 (vinte) salários mínimos, com a previsão da atuação de conciliadores como auxiliares da justiça, cuja atuação era restrita à busca de acordo entre as partes em fase anterior à contestação e à produção da prova em audiência própria, a lei trouxe, ainda, a possibilidade das partes comparecerem à juízo sem a presença de um advogado.²³⁶

Aponta-se, contudo que, a opção pelos Juizados Especiais, apesar de representar uma fuga da jurisdição ordinária, comum e tradicional, permaneceu como “sendo de foro público, cuja organização e atuação é de atribuição do Poder Judiciário”.²³⁷

A Constituição Federal de 1988 trouxe em seu artigo 24, inciso X, a previsão de legislação concorrente entre a União, os Estados e o Distrito Federal, sobre “a

Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/quaestioiuris/article/view/20050/15798>>. Acesso em: 14 jun. 2020.

²³⁵ CAMPOS, Adriana Pereira. Conciliações e arbitragens no Brasil do século XIX. In: ZANETI JR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (orgs.). **Justiça multiportas**: mediação, conciliação e outros meios adequados de solução de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2019. p. 894.

²³⁶ BRASIL. **Lei n. 7.244, de 07 de novembro de 1984**. Dispõe sobre a criação e o funcionamento do Juizado Especial de Pequenas Causas. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1980-1988/17244.htm>. Acesso em: 13 jun. 2020.

²³⁷ MACEDO, Harzheim Elaine; FACCHINI NETO, Eugenio. Fuga da jurisdição? Reflexões sobre a busca de alternativas à jurisdição. **Quaestio Iuris**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 53, 2016. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/quaestioiuris/article/view/20050/15798>> . Acesso em: 14 jun. 2020.

criação, funcionamento e processo dos juizados de pequenas causas", dispondo em seu artigo 98, inciso I sobre a obrigatoriedade da criação pela União, Distrito Federal, Territórios e Estados, de "juizados especiais, providos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumaríssimo , permitidos, nas hipóteses previstas em lei, a transação e o julgamento de recursos por turmas de juízes de primeiro grau".²³⁸

A Lei n. 7.244 acabou sendo revogada com a publicação da Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995²³⁹, complementada posteriormente pela Lei n. 10.259, de 12 de julho de 2001²⁴⁰, que previu sua adoção na esfera Federal.

Ainda no que diz respeito aos juizados Especiais, a quem chame a atenção para um possível "efeito colateral" da lei, que consistiria em uma "massificação do acesso ao poder judiciário". Não obstante esse acesso facilitado venha ao encontro das necessidades decorrentes das transformações sociais, também pode ter causado uma corrida aos tribunais envolvendo questões de pouca relevância jurídica. Como conclusão desse efeito, estaria se deixando de procurar outras formas de solução de conflito por ter se tornado mais simples entregar os problemas para o Estado resolver, assim, "o desgaste emocional de uma tentativa de acordo extrajudicial dá lugar à comodidade de não haver a necessidade de investir em aproximações frustradas, dando lugar à mão forte do judiciário, que tudo pode."²⁴¹

Já em 2010, o Conselho Nacional de Justiça, através da Resolução n. 125 de 29 de novembro, veio dispor sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, alterando a função do Poder Judiciária como o de um local apenas para julgamentos, e incumbindo-lhe de uma função mais abrangente, para o tratamento adequado dos conflitos, o que se destaca como uma alteração "do próprio paradigma

²³⁹ BRASIL. **Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995.** Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm#art97>. Acesso em: 13 jun. 2020.

²⁴⁰ BRASIL. **Lei n. 10.259, de 12 de julho de 2001.** Dispõe sobre a instituição dos Juizados Especiais e Criminais no âmbito da Justiça Federal. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LEIS_2001/L10259.htm#art2>. Acesso em: 13 jun. 2020.

²⁴¹ MIZUTA, Alessandra; PASQUALOTTO, Adalberto. Dos possíveis ensinamentos do processo coletivo, em prol da segurança jurídica e correção das decisões. In: CASTRO, Matheus de; PEZZELA, Maria Cristina Cereser; RECKZIEGEL, Janaína (orgs.). **A ampliação dos direitos subjetivos no Brasil e na Alemanha.** t. II. Joaçaba: Editora Unoesc, 2013.

organizacional da justiça civil”²⁴².

Os esforços para a integração dos meios consensuais ao processo tradicional vinham sendo debatidos há algum tempo no Brasil, inclusive durante a tramitação do Novo Código de Processo Civil, que, destaca-se, também, por ter adotado o modelo multiportas.²⁴³

Diga-se que o Código de Processo Civil atual, dispõe expressamente em seu artigo 3º, parágrafos 2º e 3º que “o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos”, acrescentando, ainda, que, “a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial”.²⁴⁴

O novo Código de Processo Civil é tido como um marco do direito brasileiro no reforço aos métodos colaborativos e de autocomposição ao igualar tais métodos no mesmo patamar das técnicas da jurisdição contenciosa. Abandona-se, assim, o velho conceito de métodos principais ou acessórios no campo da justiça brasileira, dando respaldo a ideia de que o litígio deve receber o tratamento adequado, visão esta, que é referendada, por exemplo, no artigo 334 do CPC.²⁴⁵

O artigo 334 do CPC dá destaque à tentativa prévia de conciliação ou mediação do litígio ao dispor que “se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência”.²⁴⁶

Nesta mesma linha a quem observe que atualmente o que importa não é mais o selo da alternatividade aposto à conciliação ou à mediação, devendo ser

²⁴² LESSA NETO, João Luiz. O Novo CPC e o modelo multiportas: observações sobre a implementação de um novo paradigma. In: ZANETI JR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (orgs.). **Justiça multiportas**: mediação, conciliação e outros meios adequados de solução de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2019. p. 911

²⁴³ LESSA NETO, João Luiz. O Novo CPC e o modelo multiportas: observações sobre a implementação de um novo paradigma. In: ZANETI JR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (orgs.). **Justiça multiportas**: mediação, conciliação e outros meios adequados de solução de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2019. p. 912-913.

²⁴⁴ BRASIL. **Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm> . Acesso em: 10 fev. 2019.

²⁴⁵ ZANETI JR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (orgs.). **Justiça multiportas**: mediação, conciliação e outros meios adequados de solução de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2019. p. 893.

²⁴⁶ BRASIL. **Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm> . Acesso em: 10 fev. 2019.

respeitado em um primeiro plano a escolha dos interessados, garantindo a eles a igualdade de condições conforme o princípio da autonomia da vontade e da decisão informada, o que está previsto no texto do art. 166 do CPC.²⁴⁷

O artigo 166 do CPC dispõe expressamente sobre os princípios que informam a conciliação e a mediação, sendo eles a independência, a imparcialidade, a autonomia da vontade, a confidencialidade, a oralidade, a informalidade e a decisão informada²⁴⁸. Ou seja, “aos olhos do CPC não há superioridade da justiça estatal em relação aos demais meios de solução de controvérsias”.²⁴⁹

O novo CPC manteve o interesse processual e a legitimidade das partes como condição da ação, dispendo em seu artigo 17 que para postular em juízo é necessário ter interesse e legitimidade, e em seu artigo 485, VI, que o juiz deve proferir sentença sem resolução de mérito, quando verificada ausência de uma dessas duas condições, observa-se que a análise do interesse processual tem ganhado novos contornos com o crescimento e a efetividade de mecanismos extrajudiciais de resolução de disputas, como mediação, negociação, métodos de ODR.²⁵⁰

Cita-se como positiva a existência de uma tendência jurisprudencial de se permitir a extinção do processos por falta de interesse processual quando o demandante não comprova ter procurado o demandado extrajudicialmente, na linha do caso paradigmático julgado pelo STF em 2014, submetido ao rito da repercussão geral, que decidia nessa direção em relação a demandas propostas contra o INSS, ressaltando-se o voto do Ministro Roberto Barroso que destacou “o interesse em agir é uma condição da ação essencialmente ligada aos princípios da economicidade e da eficiência”. Embora o julgado citado limite seu alcance à concessão de benefícios previdenciários e a outras vantagens jurídicas como pedidos de averbação de tempo

²⁴⁷ DIDIER JR, Fredie; ZANETI JR, Hermes. Justiça multiportas e tutela adequada em litígios complexos: a autocomposição e os direitos coletivos. In: ZANETI JR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (orgs.). **Justiça multiportas**: mediação, conciliação e outros meios adequados de solução de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2019. p. 39.

²⁴⁸ BRASIL. **Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm>. Acesso em: 10 fev. 2019.

²⁴⁹ DIDIER JR, Fredie; ZANETI JR, Hermes. Justiça Multiportas e tutela adequada em litígios complexos: a autocomposição e os direitos coletivos. In: ZANETI JR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (orgs.). **Justiça multiportas**: mediação, conciliação e outros meios adequados de solução de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2019. p. 39.

²⁵⁰ DUARTE, Ricardo Quass; MARQUES, Ricardo Dalmaso; PARO, Giácomo. On-line Dispute Resolution (ODR) e o interesse processual. In: WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovani dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos (orgs.). **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters, 2020. p. 308-309.

de serviço, naquele mesmo ano o STF voltou a aplicar esse entendimento para casos de pagamento do seguro DPVAT (STF, RE 839.314/MA, rel. Min. Luiz Fux, j. 10.10.2014) e de forma análoga o STJ decidiu, em sede de recurso especial repetitivo, que, para caracterizar o interesse processual em ações de exibição de documentos, o requerente deve comprovar ter solicitado os documentos requeridos antes de ajuizar a demanda (STJ, 2^a. Seção, REsp Repetitivo 1349453/MS, rel. Min. Luis Felipe Salomão, j. 10.12.2014).²⁵¹

Essa ideia é reforçada, em especial quando se pensa nas hipóteses de responsabilização do fornecedor por vício oculto, prevista no parágrafo 1º. artigo 18 do CDC, que concede ao fornecedor o direito de sanar o vício no prazo de 30 dias e somente após esse período passa a escoar o prazo do consumidor de exigir a substituição do produto, a restituição da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço. Nesse sentido, aponta-se que, embora a prática estudada no presente trabalho, o que inclui a extinção do processo, seja defendida por julgadores também de outros Tribunais como o de São Paulo, e Maranhão e de juristas, também tem sido fortemente criticada, inclusive com a aprovação pela Comissão Especial de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da OAB, de uma moção contra tal tese.²⁵²

Como dito anteriormente, as decisões analisadas são anteriores ao acordo de Cooperação Técnica 16/2019 firmado entre o CNJ e o MJSP/SENACON (10.05.2019) que tem como meta a integração da plataforma *consumidor.gov.br* ao processo judicial eletrônico.²⁵³

Em razão de tal acordo a Comissão Especial de Defesa do Consumidor emitiu a Nota Técnica n. 1/2019/CEDC/CFOAB (em 10.10.2019), reforçando os termos da moção anteriormente aprovada, reconhecendo, contudo, salutar o uso da

²⁵¹ DUARTE, Ricardo Quass; MARQUES, Ricardo Dalmaso; PARO, Giácomo. On-line Dispute Resolution (ODR) e o interesse processual. In: WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovani dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos (orgs.). **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters, 2020. p. 310-313.

²⁵² DUARTE, Ricardo Quass; MARQUES, Ricardo Dalmaso; PARO, Giácomo. On-line Dispute Resolution (ODR) e o interesse processual. In: WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovani dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos (orgs.). **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters, 2020. p. 314-319.

²⁵³ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Acordo de Cooperação Técnica n. 016/2019**. Acordo de cooperação técnica que entre si celebraram o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), para incremento de métodos autocompositivos, mediante plataformas on-line, para solução de controvérsias consumeristas (Processo SEI CNJ n. 05532/2019). Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/transparencia-cnj/acordos-de-cooperacao-tecnica/termo-de-cooperacao-tecnica-n-016-2019/>>. Acesso em: 28 jun. 2020.

plataforma, ressaltando a atuação do advogado como indispensável à administração da justiça conforme o art. 133 da CF, e nesse sentido, concluindo favoravelmente à adaptação do convênio para tornar facultativa a utilização da plataforma, bem como para possibilidade que a negociação seja realizada por meio de eventual advogado constituído.²⁵⁴

4.2 O debate sobre a constitucionalidade das decisões analisadas

Há quem critique a chamada “crise no Poder Judiciário”, conclusão que ultrapassa os dados de gestão que podem ser obtidos nos relatórios do CNJ, chegando a questões relacionadas à credibilidade institucional perante a população, o que é observado através de pesquisas como a realizada pela Fundação Getúlio Vargas de 2014 a 2016, através do ICJBrasil, chamando a atenção para a baixa média obtida na avaliação de confiança perante os jurisdicionados.²⁵⁵

Nessa linha de pensamento a responsabilização do cenário em que está o Poder Judiciário Brasileiro, e mais especificamente o sistema estatal de solução de conflitos, não pode ser direcionada apenas para o Estado, devendo ser assumida até mesmo pelos teóricos responsáveis pela produção da literatura especializada que não é crítica o suficiente. Seria preciso se identificar com mais clareza a garantia de acesso à justiça previsto na Constituição Federal de uma forma mais ampla do que a simples inafastabilidade do Poder Judiciário. Isso se daria quando a literatura especializada divulga nas obras de amplo acesso ao pública uma visão insuficiente do art. 5º, XXXV da Constituição Federal, transparecendo que tal artigo justificaria, mesmo que de forma parcial, a concentração da solução dos litígios no Poder Judiciário, ou mesmo quando aponta que a garantia constitucional de acesso à justiça é mais ampla, não aponta “uma delinearção clara do que venha a ser a garantia constitucional do acesso à justiça, e, ainda não se aponta qual é a posição

²⁵⁴ ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. Conselho Federal. Comissão Especial de Defesa do Consumidor. **Nota Técnica No. 1/2019/CEDC/CFOAB**. Disponível em:

<<https://www.conjur.com.br/dl/oab-emite-nota-plataforma-direitos.pdf>> Acesso em: 16 jul 2020.

²⁵⁵ MARZINETTI, Miguel. **Justiça multiportas e o paradoxo do acesso à justiça no Brasil**: da falência do poder judiciário aos métodos integrados de solução de conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018. p. 82-87.

da garantia de inafastabilidade do Poder Judiciário frente à garantia constitucional mais ampla de acesso à justiça”.²⁵⁶

Por essa perspectiva de análise é possível dizer que a constituição prevê dois sistemas distintos de solução de conflitos e o acesso à justiça enquanto direito fundamental abarca os dois, sem que um prevaleça sobre o outro: (1) um deles é “pautado na preservação da harmonia social e na obtenção de solução pacífica para os litígios”, e outro (2) está previsto no artigo 5º, XXXV do texto constitucional. Assim, a implementação de filtros e condicionantes expressas para acesso ao Poder Judiciário não violariam a disposição do artigo 5º, XXXV porque podem se traduzir nos meios mais adequados para a solução do litigio, havendo, portanto, a necessidade de se pensar o acesso à justiça no Brasil com “menos Poder Judiciário”, e que esse poder passe a funcionar pela “premissa da subsidiariedade”.²⁵⁷

Quando se fala em soluções para os litígios, pensa-se primeiramente na necessidade de que as partes tenham acesso à justiça, o que acaba levando ao significado de “acesso à justiça”. Para Cappelletti, “acesso à justiça” é uma expressão reconhecidamente de difícil definição, mas que de forma ampla, deve servir para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico, a primeira de que o sistema jurídico deve ser igualmente acessível a todos e a segunda finalidade básica é a de que ele deve produzir resultados individuais e socialmente justos.²⁵⁸

Cappelletti nos leva a refletir sobre a evolução do conceito de “acesso à justiça”, uma vez que o direito ao acesso à justiça nos estados liberais “burgueses” dos séculos dezoito e dezenove significava essencialmente o direito formal de se propor uma ação, ou de contestá-la. Para o autor, os juristas precisam reconhecer que “as técnicas processuais servem a funções sociais; que as cortes não são a única forma de solução de conflitos a ser considerada e que qualquer regulamentação processual, inclusive a criação ou o encorajamento de alternativas ao sistema judiciário formal tem um efeito importante na forma como opera a lei

²⁵⁶ MARZINETTI, Miguel. **Justiça multiportas e o paradoxo do acesso à justiça no Brasil**: da falência do poder judiciário aos métodos integrados de solução de conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018. p. 127-131.

²⁵⁷ MARZINETTI, Miguel. **Justiça multiportas e o paradoxo do acesso à justiça no Brasil**: da falência do poder judiciário aos métodos integrados de solução de conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018. p. 127-131.

²⁵⁸ CAPPELLETTI, Mauro. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre, Fabris, 1988. p. 7.

substantiva – com que frequência ela é executada, em benefício de quem e com que impacto social".²⁵⁹

Watanabe observa que o texto constitucional do art. 5º, inciso XXXV deve ser lido com cuidado, pois o texto diz que "a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito", sendo que, o que nele se afirma é que "nenhuma afirmativa de lesão ou ameaça a direito poderá ser excluída da apreciação do Poder Judiciário".²⁶⁰

O autor pondera que o princípio constitucional citado, mesmo antes de estar expresso no texto constitucional, sempre pareceu não apenas possibilitar o acesso aos órgãos do judiciário, mas também assegurar a garantia contra qualquer denegação de justiça, o que significa "a promessa de preordenação dos instrumentos processuais adequados à concretização dessa garantia. E essa promessa, evidentemente, é abrangente também dos tipos de provimentos, e não apenas das espécies de procedimentos".²⁶¹

Percebeu-se em especial nos últimos anos, a passagem de modelos de judiciários clássicos, que são aqueles com arranjos quase que exclusivamente concentrados na prestação da tutela jurisdicional, para modelos híbridos, caracterizados pela coexistência de diversos métodos de resolução de conflitos, como, por exemplo, o modelo da *multidoor courthouses*. Enfatiza-se nesse sentido, que a adoção dessas novas configurações de sistemas judiciários, pressupõe, como decorrência, uma releitura do direito fundamental à inafastabilidade da tutela jurisdicional, previsto no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal. Observa-se também que, ainda que os meios alternativos sejam vistos como uma solução para o enfrentamento da crise numérica que assola o Poder Judiciário, é necessário que a opção por eles leve em conta o critério "adequação método/caso concreto, portanto, mais uma vez aqui é trazida a ideia de complementariedade".²⁶²

²⁵⁹ CAPPELLETTI, Mauro. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre, Fabris, 1988. p. 8-12.

²⁶⁰ WATANABE, Kazuo. Capítulo I – Disposições gerais IV – Comentários sobre a defesa do consumidor em juízo. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. Comentado pelos autores do Anteprojeto. Direito Material e Processo Coletivo. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 923.

²⁶¹ WATANABE, Kazuo. Capítulo I – Disposições gerais IV – Comentários sobre a defesa do consumidor em juízo. In: GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. Comentado pelos autores do Anteprojeto. Direito Material e Processo Coletivo. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 922.

²⁶² GONÇALVES, Vinícius José Corrêa. **Justiça em transição**: pela edificação de um novo sistema de administração da justiça no Brasil. Belo Horizonte: Dialética, 2020. p. 153-178.

Em um estudo realizado sobre o uso da plataforma *consumidor.gov.br* como filtro de acesso ao judiciário, pondera-se que é possível sustentar “a legitimidade da restrição ou redirecionamento do acesso ao judiciário” sem que este redirecionamento represente um obstáculo à solução do conflito, mas ao contrário, seja um meio mais adequado para resolve-lo, resultando, ao final, em uma otimização da garantia do acesso à justiça, ponderam, contudo, que “não é possível sustentar a aplicação obrigatória de tais filtros ao Judiciário, de forma generalizada” devendo haver “cautela para não de elegerem soluções milagrosas”.²⁶³

Contudo, quando se pensa especificamente que a imposição de algum método alternativo possa causar alguma espécie de lesão ao direito fundamental à inafastabilidade da tutela jurisdicional, art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, lembra-se, primeiramente da importância para qualquer ordem democrática da inafastabilidade da tutela jurisdicional. Mas quando o próprio judiciário aponta, de forma até mesmo obrigatória, que o caso conduzido à sua apreciação deva ser resolvido por método alternativo, tal medida feriria o direito fundamental de acesso à justiça? Para responder a esse questionamento analisa-se duas formas distintas de obrigatoriedade: a) a obrigatoriedade de passagem pelo método considerado mais adequado para a solução do litígio; b) a obrigatoriedade de vinculação e submissão ao resultado obtido pelo método considerado mais adequado para a resolução para a resolução do conflito. Há quem afirme assim, que pelo primeiro método não há qualquer possibilidade de existir uma violação ao direito fundamental à inafastabilidade da prestação jurisdicional do art. 5º Inciso XXXV da CF, o que não seria possível de se afirmar pelo uso do segundo método, já que tornaria a via judicial inacessível.²⁶⁴

Ao analisarmos as práticas vistas nas decisões judiciais em estudo para a desjudicialização dos litígios, é importante lembrar que o Novo Código de Processo Civil passou a seguir o modelo multiportas de resolução de disputas. A mediação e a conciliação não são uma novidade em nosso sistema jurídico, o que é novo é a superação da ideia de que outros meios de resolução de disputas sejam vistos como

²⁶³ COSTA, Susana Henriques da; FRANCISCO, João Eberhardt. Acesso à justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de Online Dispute Resolution: um estudo da plataforma *consumidor.gov*. In: WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovani dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos (orgs.). **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters, 2020. p. 667-675.

²⁶⁴ GONÇALVES, Vinícius José Corrêa. **Justiça em transição**: pela edificação de um novo sistema de administração da justiça no Brasil. Belo Horizonte: Dialética: 2020. p. 221-237.

meramente alternativos, e não como meios de fato adequados para determinada solução de um litígio.²⁶⁵

Segundo Mancuso, é preciso se rever e se avaliar a função judicial do estado brasileiro, excluindo os excessos que foram sendo agregados com o tempo em parte por uma percepção irrealista do acesso à justiça, pautado pelo art. 5º, inciso XXXV da Constituição Federal, assim para o autor:

Os chamados meios alternativos (ou melhor se diria: equivalentes jurisdicionais), não visam, direta ou indiretamente, concorrer ou disputar espaço com a justiça institucionalizada, mas antes, e superiormente se oferecerem como estradas vicinais por onde podem transitar os conflitos que, por sua singeleza, valor envolvido, opção dos interessados ou outro critério consistente, consentem resolução fora e além da estrutura judiciária estatal", deixando o ajuizamento da demanda para último caso.²⁶⁶

Há quem lembre que também a constitucionalidade da arbitragem também já foi questionada com base no mesmo dispositivo constitucional, sendo que no célebre julgamento no STF da Sentença Estrangeira Contestada n. 5.206-7, oriunda da Espanha, o ministro Carlos Velloso em seu voto, destacou que as partes poderiam concordar em resolver direitos disponíveis fora do Poder Judiciário, uma vez que a previsão constitucional representava um direito à ação, e não um dever.²⁶⁷

A atividade jurisdicional existe porque sem ela a sociedade estaria pior, "do ponto de vista da análise econômica, a existência do Poder Judiciário, de todo o sistema de justiça e do direito processual, tem um objetivo claro: diminuir custos sociais que, sem o oferecimento estatal da atividade jurisdicional, seriam muito maiores".²⁶⁸

Ao se analisar o Poder Judiciário enquanto um conjunto de órgãos destinada ao bem comum, corre o risco, como todo o bem comum, de ser sobreutilizado,

²⁶⁵ LESSA NETO, João Luiz. O Novo CPC e o modelo multiportas: observações sobre a implementação de um novo paradigma. In: ZANETI JR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (orgs.). **Justiça multiportas**: mediação, conciliação e outros meios adequados de solução de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2019. p. 909-912.

²⁶⁶ MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p.38-39.

²⁶⁷ BECKER, Daniel; FEIGELSON, Bruno. Acesso à justiça para além de Cappelletti e Garth: a resolução de disputas na era digital e o papel dos métodos online de resolução de conflitos (ODR) na mitigação da crise de justiça no Brasil. In: WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovani dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos (orgs.). **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters, 2020. p. 213-214.

²⁶⁸ KAPLOW, Louis; SHAVELL, Steven. Fairness Versus Welfare. Cambridge, MA; London: Harvard University, 2002. p. 225-227 *apud* WOLKART, Erik Navarro. **Análise Econômica do Processo Civil**: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 308.

resultando no aumento do custo social, o que significa que o sistema constitucionalmente garantido torna-se lento e ineficiente, e, como esse sistema é subsidiado por tributos, esse custo é suportado por toda a sociedade. A ineficiência do sistema não se reflete na sociedade, portanto, apenas de forma financeira, já que, “a partir do momento em que há a percepção social de que a justiça não funciona, as leis começam a ser descumpridas pelas pessoas, gerando danos de toda sorte”.²⁶⁹

Nesse mesmo sentido, entende-se que tornando a resolução extrajudicial de conflitos um pré-requisito de acesso do Poder Judiciário, a negativa de composição pela parte ré, pode elevar o rigor nas condenações por força da economia comportamental, incentivando, ainda mais, a resolução dos conflitos “de forma autônoma, eficiente, rápida e justa”.²⁷⁰

Observa-se que as normas jurídicas, constitucionais, ou legais, são apontadas como a principal referência do sistema de solução de conflitos em uma sociedade democrática, porém, o Direito não pode ser definido apenas como um conjunto de normas, “ele é um complexo sistema de solução de conflitos de interesses em que as normas positivas servem de principal referência”.²⁷¹

4.3 *Online Dispute Resolution e o Consumidor.gov.br*

Questiona-se, em um primeiro momento, se seria possível enquadrar a plataforma *consumidor.gov.br* no conceito de ODR, sem dúvida a plataforma poderia ser classificada como tal se considerado um conceito amplo.²⁷²

Em um conceito amplo de ODR advindo do final dos anos 90, parte-se da ideia de facilitar o acesso à justiça através da utilização dos métodos de autocomposição acrescidos da tecnologia conforme já explorado no segundo

²⁶⁹ WOLKART, Erik Navarro. **Análise Econômica do Processo Civil**: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. p. 311.

²⁷⁰ BECKER, Daniel; FEIGELSON, Bruno. Acesso à justiça para além de Cappelletti e Garth: a resolução de disputas na era digital e o papel dos métodos online de resolução de conflitos (ODR) na mitigação da crise de justiça no Brasil. In: WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovani dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos (orgs.). **Direito, processo e tecnologia**. 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2020. p. 218-219.

²⁷¹ COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de Direito Civil**. v. I. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006, p. 32.

²⁷² COSTA, Susana Henriques da; FRANCISCO, João Eberhardt. Acesso à justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de Online Dispute Resolution: um estudo da plataforma *consumidor.gov*. In: WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovani dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos (orgs.). **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters, 2020. p. 678-686.

capítulo, somado ao fato da dificuldade de se estabelecer conceitos fechado e definitivos devido a rapidez que se desenrolam as novas tecnologias da informação e da comunicação.²⁷³

Observa-se, contudo, questionamentos a respeito do enquadramento da plataforma em um conceito mais aprofundado de ODR, considerando que uma de suas faces é a sua característica preventiva, o que também o faz auxiliar na ampliação do acesso à justiça. Aponta-se que a plataforma cumpra esse papel apenas de forma parcial, faltando, ainda, um maior processamento de dados por algoritmos, e a consequente identificação de padrões de condutas que violam direitos, informações que poderiam ser utilizadas pelos órgãos responsáveis para, por exemplo, ampliar questões relativas à regulação de mercado.²⁷⁴

Diga-se, contudo, que a página já apresenta diversos relatórios a respeito do serviço oferecido, tais como índice de solução, índice de satisfação, prazo médio de respostas, reclamações respondidas, pesquisa pelo nome da empresa. O objetivo dos indicadores, mesmo parecendo mais centrados no objetivo de servirem à medição da eficiência do próprio serviço e da transparência dos números apresentados.²⁷⁵

A plataforma *consumidor.gov.br* tem sido apontada como a principal ferramenta disponível no contexto brasileiro para a resolução extrajudicial de conflitos. Ela aproxima as partes, gera índices de reclamações resolvidas e de satisfação, as informações podem ser acessadas no sítio eletrônico da plataforma, o que pode, inclusive, gerar incentivos para que as empresas mantenham uma boa reputação.²⁷⁶

Ressalta-se, ainda, que, o fato da plataforma ser um serviço gerido pela Senacon, que como visto é o órgão público responsável pela política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, traz à plataforma uma característica especial

²⁷³ CHAMORRO, María José Catalán. **El acceso a la justicia de consumidores**: los nuevos instrumentos del ADR y ODR de consumo. Valencia: Tirant lo Blanch, 2019. p.266-269.

²⁷⁴ SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. Access to justice and *Consumidor.gov.br* case. In: WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovani dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos (orgs.). **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters, 2020. p. 256-257.

²⁷⁵ BRASIL. Ministério da Justiça e da Segurança. *Consumidor.gov.br*. Indicadores. Disponível em: <<https://consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>>. Acesso em: 16 jul. 2020.

²⁷⁶ COSTA, Susana Henriques da; FRANCISCO, João Eberhardt. Acesso à justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de Online Dispute Resolution: um estudo da plataforma *consumidor.gov*. In: WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovani dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos (orgs.). **Direito, processo e tecnologia**. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2020. p. 678-686.

que proporciona possibilidade real de promoção ao acesso à justiça por meio da prevenção. Logo, a inserção de algoritmos capazes de processar as informações e divulgar padrões, resultaria em uma poderosa ferramenta para promover maior equidade no mercado. Sob esse aspecto vê-se a importância de medidas de prevenção pontuais a fraudes e o comportamento ilegais no comércio, “aumentando a confiança e promovendo um cenário competitivo mais justo, o que é desejável para as empresas e para os consumidores”.²⁷⁷

Nesse mesmo sentido outra pesquisa também aponta que a plataforma amplia o acesso à justiça, mostrando-se, frutífera, especialmente, com relação aos seguintes objetivos: (1) ampliação do atendimento ao consumidor; (2) incentivo a competitividade, melhorando a qualidade dos produtos, serviços e a relação entre consumidor e empresas, (3) fortalecendo a promoção da transparência nas relações de consumo. Aponta-se como um mecanismo de política de consumo positivo em especial para conflitos de menor valor, de grande volume e de menor complexidade. Além disso, aponta-se que ela cumpre o seu papel de ampliar o acesso à justiça no que diz respeito à mudança do cenário físico para o virtual, porém, por essa pesquisa, ainda não há dados suficientes na plataforma para mensurar se ela representa, de fato, uma diminuição no acionamento do judiciário.²⁷⁸

Sobre o aumento da existência dos mecanismos de ODR, a quem pondere que, ao mesmo tempo em que se acena para a esperança de uma ampliação ao acesso à justiça, seja pela diminuição dos custos e do tempo para a resolução dos conflitos ou pelo possível reequilíbrio entre as partes assimétricas, também acena-se a preocupações e críticas especialmente aos mecanismos privados de resolução de controvérsias, seja em razão da escolha da tecnologia empregada, como dos interesses de seus proponentes. Tais preocupações demonstram a importância da coordenação entre os mecanismos privados e os sistemas públicos de solução de disputas.²⁷⁹

²⁷⁷ SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. Access to justice and Consumidor.gov.br case. In: WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovani dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos (orgs.). **Direito, processo e tecnologia**. 1 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2020. p. 257.

²⁷⁸ SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. Access to justice and Consumidor.gov case. In: WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovani dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos (orgs.). **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters, 2020. p. 257-258.

²⁷⁹ ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017. p. 153

Nesse aspecto, Arbix observa que nos últimos anos surgiram várias diretrizes e princípios a serem observados por mecanismos de ODR por meio de documentos não-vinculantes, como cartas de princípios, leis-modelo e guias legislativos, que de uma maneira geral procuram orientar o *design* das ODRs em tópicos de: justiça procedural, igualdade das partes, independência e imparcialidade, publicidade e coerência das decisões, contraditório e defesa técnica.²⁸⁰

O autor cita a UNCITRAL (*United Nations Commission on International Trade Law/ Convenção das Nações Unidas para a Venda Internacional de Mercadorias*), a OAS/OEA (*Organization of American States/ Organização dos Estados Americanos*) e a União Europeia como as organizações internacionais mais ativas com relação a documentos e propostas para ODR.²⁸¹

Especificamente sobre as mudanças tecnológicas que ocorrem hoje no mundo, e o uso de algoritmos e da inteligência artificial, importante atentar-nos para o fato de que tais mudanças estão em contraste com a forma como ainda se pratica a advocacia. O cenário jurídico que ainda existe se apresenta temporalmente inadequado, pois é fruto de uma era analógica e passamos a viver em uma era digital, chamando-se a atenção aos grandes desafios ao intelecto humano frente aos avanços da tecnologia.²⁸²

Quem analisa esse novo movimento social, também denominado de quarta revolução industrial, chama a atenção para tudo que é possível produzir por meio dos algoritmos, como diversas conexões e levantamentos de dados que ultrapassam muito a capacidade humana. E nesse mesmo sentido, novamente afirma-se a importância da possibilidade de se auditar sistemas que usem algoritmos e inteligência artificial, assim como se primar pela transparência dos procedimentos relativos além da necessidade de haver uma prestação de contas sobre os resultados alcançados em seu uso.²⁸³

²⁸⁰ ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017. p. 159-160.

²⁸¹ ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017. p. 159-160.

²⁸² ENGELMANN, Wilson; WERNER, Deivid Augusto. Inteligência artificial e direito. In: FRAZAO, Ana; MULHOLLAND, Caitlin (orgs.). **Inteligência artificial e direito**. Ética, regulação e responsabilidade. São Paulo: Thomson Reuters, 2019. p. 150.

²⁸³ ENGELMANN, Wilson; WERNER, Deivid Augusto. Inteligência artificial e direito. In: FRAZAO, Ana; MULHOLLAND, Caitlin (orgs.). **Inteligência artificial e direito**. Ética, regulação e responsabilidade. São Paulo: Thomson Reuters, 2019. p. 172-173.

4.4 Os métodos de resolução de conflitos e a análise da eficiência

Ao se ingressar com uma nova ação judicial vários fatores são levados em consideração pelo pretenso litigante, apontando-se entre o principal fator, a expectativa de ganho frente aos custos imediatos do processo. Considerando que o ajuizamento da ação pressupõe um investimento inicial, essa ponderação entre os custos iniciais para a interposição de uma ação e o resultado final esperado, será decisiva para a submissão, ou não, do conflito ao crivo do Poder Judiciário.²⁸⁴

Contudo, no sistema processual brasileiro, aponta-se que, ao se prever a concentração das custas no momento inicial do processo e se postergar a contestação para momento posterior à audiência, pode estar se reduzindo a vantagem economia de uma transação e se aprofundando a desvantagem da assimetria de informação".²⁸⁵

Assim, no estudo da autocomposição dos conflitos, cita-se várias razões para a existência de taxas de acordo baixas no Brasil, como: (1) a assimetria de informação, causada por incertezas quanto aos fatos, considerando o desenho atual dos ritos processuais e a ausência de precedentes estáveis e obrigatórios; (2) o custo do processo e a forma como esse custo é distribuído ao longo do procedimento, ou seja, alto custo social e baixo custo para as partes; e (3) razões de ordem comportamental, como a tendência a sermos otimistas (como as partes não possuem as informações completas a respeito do caso subestimarão a possibilidade de um resultado negativo, dificultando a possibilidade de acordo) o efeito dotação (que é, de uma forma geral, o fenômeno que faz com que nem sempre o valor máximo que alguém está disposto a pagar por um bem coincide com o valor mínimo que essa mesma pessoa exigiria para se desfazer do mesmo bem) e ainda a ideia dos custos a fundo perdido, que a tendência de continuarmos em uma atividade simplesmente porque já investimos tempo ou esforço nela.²⁸⁶

Para se compreender o funcionamento de políticas relacionadas ao sistema econômico, ou analisar seus problemas de forma útil, é preciso antes entender que

²⁸⁴ MACHADO, Rafael Bicca; DIAS, Jean Carlos. Análise econômica do processo. In: TIMM, Luciano Benetti (org.). **Direito e Economia no Brasil**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 391-392.

²⁸⁵ WOLKART, Erik Navarro. **Análise Econômica do Processo Civil**: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça. São Paulo: Thomson Reuters, 2019. p.431.

²⁸⁶ WOLKART, Erik Navarro. **Análise Econômica do Processo Civil**: como a economia, o direito e a psicologia podem vencer a tragédia da justiça. São Paulo: Thomson Reuters, 2019. p. 414-415 e 727.

os custos de transação afetam as negociações, “as pessoas com quem se negocia”, “o tipo de contrato que se celebra, o tipo de produto ou o serviço fornecido”, sendo possível afirmar que é a existência dos custos de transação que faz com que as pessoas que desejam realizar trocas, busquem práticas que ocasionem a sua redução.²⁸⁷

Ao revisitar o seu artigo sobre o problema do custo social, Coase observa que já empregava a expressão “custos de transação no mercado”, expressão que conforme afirma, acabou mais tarde sendo conhecida através do desenvolvimento do conceito de “custos de transação” na literatura de economia. Coase assim descrevia os custos de transação do mercado:

A fim de efetuar uma transação no mercado, é necessário descobrir com quem se deseja fazer a transação, informar às pessoas que se quer fazer a transação e em que termos, conduzir negociações que levem a um acordo, redigir o contrato, realizar o monitoramento necessário para assegurar que os termos do contrato estão sendo cumpridos, e assim por diante.²⁸⁸

Transação, aqui entendida, como sendo “qualquer operação econômica que promove a circulação de riqueza na sociedade”, não sendo aqui limitado apenas pelo seu com o conceito jurídico (a transação vista como concessões mútuas para se por fim aos litígios que envolvam direitos patrimoniais de caráter privado²⁸⁹), mas tratada, portanto, aqui, de uma forma bem mais ampla do ponto de vista econômico.²⁹⁰

E para a melhor compreensão do conceito de custos de transação, Coase utiliza as palavras de Dahlman, que considera ter cristalizado tal conceito, ao descrevê-los como “custos de busca e informação, custos de barganha e decisão, custos de monitoramento e cumprimento”.²⁹¹

Analisa-se, assim, que, para a realização de um acordo, do ponto de vista da

²⁸⁷ COASE, Ronald Harry. **A firma, o mercado e o Direito**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2017. p. 7.

²⁸⁸ COASE, Ronald Harry. **A firma, o mercado e o Direito**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2017. p. 6-7.

²⁸⁹ BRASIL. **Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Art. 840 a 850. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm>. Acesso em: 06 jul. 2020.

²⁹⁰ DUFLOTH, Rodrigo. Análise Econômica do Direito da Empresa. In: TIMM, Luciano Benetti (org.). **Direito e economia no Brasil**: estudos sobre a análise econômica do direito. 3. ed. Indaiatuba: Foco, 2019. p. 249.

²⁹¹ DAHLMAN, Carl J. The problem of externality. **The Journal of Law and Economics**, v. 22, n. 1, p.148, april 1979 *apud* COASE, Ronald Harry. **A firma, o mercado e o Direito**. Tradução Heloisa Gonçalves Barbosa. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2017. p. 7.

análise econômica do processo, é preciso primeiramente examinar a força relativa dos argumentos que cada parte alega possuir, partindo da análise dos interesses conflitantes para se chegar a um nível mais realista de resolução do conflito; diferentemente de uma reflexão jurídica tradicional, que tenderia a apenas avaliar o peso dos argumentos das alegações das partes sem nada dizer sobre a possibilidade de se chegar ao acordo. Assim, pensando em um conflito entre empresa e consumidor, o ponto de partida seria o da expectativa de uma eventual condenação judicial pela empresa. Já do ponto de vista do consumidor, que a princípio não possui as mesmas condições técnicas de análise, resultariam em uma expectativa com uma margem muito maior de subjetividade, podendo tanto superestimar o valor do dano, quanto subestimar. Se houver um encontro positivo de expectativas o acordo ocorrerá.²⁹²

Uma questão interessante a se analisar sob a ótica do encontro de expectativas é o caso do consumidor que subestima o valor dos danos experimentados, fato que sempre ocasionaria o fechamento do acordo. Isso pode ocorrer em uma decisão voluntária, quando, por exemplo, esse consumidor necessitava exatamente do valor proposto, ou, ainda, por uma decisão involuntária, quando ela desconhece a base sobre os quais os parâmetros da proposta foi construído, ou seja, a informação é um fator decisivo para que a conciliação alcance “um patamar que reflete efetivamente a compensação devida dos danos sofridos”. O que se conclui, com isso, é que a simetria de informações é um fator importante em um sistema jurídico que pretende chegar mais próximo aos “valores cogitados pelas partes envolvidas” e não é exatamente determinante para se chegar a uma transação no final das tratativas.²⁹³

Ao se analisar os custos de transação de uma negociação, aponta-se que ela se torna mais viável e, portanto, com resultado mais eficientes economicamente, quando se referir a bens e serviços padronizados, já que nesse caso os custos de transação são mais baixos do que quando envolver bens e serviços singulares.²⁹⁴

²⁹² MACHADO, Rafael Bicca; DIAS, Jean Carlos. Análise Econômica do Processo. In: TIMM, Luciano Benetti (org.). **Direito e economia no Brasil: estudos sobre a análise econômica do direito**. 3. ed. Indaiatuba: Foco, 2019. p. 408-412.

²⁹³ MACHADO, Rafael Bicca; DIAS, Jean Carlos. Análise Econômica do Processo. In: TIMM, Luciano Benetti (org.). **Direito e economia no Brasil: estudos sobre a análise econômica do direito**. 3. ed. Indaiatuba: Foco, 2019. p. 408-412.

²⁹⁴ KESSLER, Daniela Seadi; TRINDADE, Manoel Gustavo Neubarth. A mediação sob o prisma da análise econômica do Direito. **Revista Jurídica Luso-Brasileira**, Lisboa, a. 5, n. 4, p. 535-591,

Quando se parte da análise da mediação sob o ponto de vista do direito econômico, por exemplo, o que se vê é que a cooperação pode ser mais eficiente na resolução de controvérsias por ser mais célere e diminuir os custos de transação, e mesmo quando não põe fim ao litígio, trazer benefícios como ao definir melhor suas características, o que reduz o grau de assimetria informacional.²⁹⁵

Nesse sentido, aponta-se a realização de uma pesquisa com a análise de 109 processos na comarca de Araquari-SC, em que a ferramenta *consumidor.gov.br* foi utilizada da forma como analisado nas decisões do capítulo anterior, concluindo-se que a prática alcançou três vezes mais acordos que a média nacional, apontando-se que, em 37,5% dos processos em que a prática foi aplicada na comarca houve acordo, sendo um índice muito superior à média de autocomposição nos demais processos no Brasil que segundo o CNJ, edição de 2018, seria de 12%.²⁹⁶

Na pesquisa realizada na Comarca de Araquari- SC, o mestrando e também servidor da comarca, Daniel Henrique, buscou analisar a efetividade da prática adotada naquela, justificada em três aspectos principais: (1) o incentivo de soluções céleres e autocompositivas aos processos; (2) a exigência da comprovação do interesse de agir e (3) a contribuição da superação da cultura do litígio. Nesse dois últimos aspectos o autor enfatiza que a prática se mostrou muito efetiva, uma vez que já no primeiro ano 40% dos autores passaram a ingressar com a ação demonstrando o interesse de agir, o que, em última análise, também contribuiu substancialmente para a divulgação da existência da própria plataforma.²⁹⁷

Arbix aponta que mecanismos de ODR podem reduzir custos, tangíveis e intangíveis em múltiplas frentes, já que podem, por exemplo, integrar instrumentos de acesso à justiça, amplificar políticas públicas inclusivas, ampliar direitos ao dar

²⁹⁵ 2019 Disponível em: <https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2019/4/2019_04_0535_0591.pdf>. Acesso em: 04 jul. 2020. p. 577.

²⁹⁶ KESSLER, Daniela Seadi; TRINDADE, Manoel Gustavo Neubarth. A mediação sob o prisma da análise econômica do Direito. **Revista Jurídica Luso-Brasileira**, Lisboa, a. 5, n. 4, p. 577, 2019 Disponível em: <https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2019/4/2019_04_0535_0591.pdf>. Acesso em: 04 jul. 2020.

²⁹⁷ COSTA, Susana Henriques da; FRANCISCO, João Eberhardt. Acesso à justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de Online Dispute Resolution: um estudo da plataforma *consumidor.gov*. In: WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovani dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos (orgs.). **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters, 2020. p. 678-679.

²⁹⁸ LIMA, Daniel Henrique Sprotte Lima. **Da cultura do litígio à do consenso**: o uso de online dispute resolution na Comarca de Araquari (SC). 2019. Dissertação (Mestrado em Direito), Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, 2019.

vazão inclusive a queixas que não seriam direcionadas ao poder judiciário. Mas destaca-se especialmente quatro aspectos, quanto à redução de custos: (a) encolher distâncias e gastos; (b) diluir barreiras emocionais, linguísticas e culturais; (c) diminuir incertezas e fortalecer o cumprimento das decisões e (d) reformular constantemente seu funcionamento para recebendo as partes em ambientes controlados que podem facilitar a comunicação e a tomada de decisão.²⁹⁸

Pode-se dizer que a prática analisada representa uma tentativa de integração de mecanismos, o que acaba ficando mais evidente após o acordo de Cooperação Técnica 16/2019 firmado entre o CNJ e o MJSP/SENACON em maio de 2019, buscando a integração da plataforma *consumidor.gov.br* ao processo judicial eletrônico.

²⁹⁸ ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017. p. 168.

5 CONCLUSÃO

A presente pesquisa buscou caracterizar a plataforma *consumidor.gov.br* como ferramenta de ODR, inserindo-a em seu contexto enquanto um serviço oferecido pela Senacon, órgão coordenador da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, a pesquisa trouxe para análise decisões judiciais proferidas a partir de uma cooperação técnica firmada no final de 2014 entre essa Secretaria e o Poder Judiciário do Rio Grande do Sul, responsável pelo desenvolvimento do projeto Solução Direta Consumidor.

O projeto desenvolvido no âmbito do TJRS faz uso da plataforma *consumidor.gov.br* e, como pôde ser observado, veio ao encontro do movimento pela desjudicialização dos conflitos e pela promoção dos métodos autocompositivos.

Destacou-se que com o projeto vieram as orientações da Corregedoria Geral de Justiça (CGJ/TJRS) através do Ofício-Circular n. 003, de 20 de janeiro de 2015, principalmente para que, na ocasião do comparecimento da “parte autora” no balcão dos Juizados para a formulação do pedido inicial, fossem repassadas as instruções necessárias à utilização da plataforma *consumidor.gov.br*, buscando evitar a judicialização do conflito.²⁹⁹

Posteriormente, o Ofício-Circular n. 065/2015 complementou as orientações, chamando a atenção em especial quanto “à importância do gerenciamento das ações de massa” e “da relevância da caracterização da pretensão resistida”, sendo que, com relação a esse último tema, o ofício ressaltava que 22 (vinte e dois) entre os 30 (trinta) maiores demandados dos Juizados Especiais Cíveis no ano de 2014 já participavam do serviço oferecido pela plataforma, listando-os, inclusive.³⁰⁰

É possível concluir que a orientação contida especialmente nesse segundo ofício, procurava demonstrar, se não a ausência de pretensão resistida nas ações interpostas contra esses demandados, a caracterização do ânimo em negociar, além do impacto numérico que uma desjudicialização desses litígios poderia representar.

Como exposto no presente trabalho, passou-se a observar o desenvolvimento de uma prática no primeiro grau, de suspensão dos processos imediatamente após

²⁹⁹ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Projeto Solução Direta Consumidor**. Disponível em: <<http://www.tjrs.jus.br/site/processos/conciliacao/consumidor.html>>. Acesso em: 13 jul. 2020.

³⁰⁰ RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Corregedoria Geral de Justiça. **Ofício-Circular n.**

065/2015-CGJ de 26 de junho de 2015. Juizados Especiais Cíveis. Trinta maiores demandados em 2014. Divulgação da lista e do Projeto Solução Direta-Consumidor. Disponível em: <<https://www.tjrs.jus.br/site/publicacoes/administrativa/>>. Acesso em: 29 jul. 2019.

os ajuizamentos, e orientação dos autores para a utilização da plataforma *consumidor.gov.br* (através do site do Tribunal de Justiça/via Projeto Solução Direta Consumidor) em tentativa prévia de autocomposição e consequente comprovação da pretensão resistida.

Nesse contexto, realizou-se levantamento de dados que foi apresentado no segundo capítulo do trabalho, que analisou 97 (noventa e sete) decisões de segunda instância do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul do ano de 2018, referentes à esta prática.

As decisões foram catalogadas em dois grupos, o primeiro com 29 (vinte e nove) decisões que se referiam a medidas interlocutórias, e o segundo com 68 (sessenta e oito) decisões que se referiam a medidas opostas contra a extinção dos feitos.

No primeiro grupo, das 29 (vinte e nove) decisões colhidas na pesquisa, apenas 8 (oito) efetivamente analisaram o mérito das medidas de suspensão do processo na origem para utilização prévia da plataforma *consumidor.gov.br*, com decisões equilibradas entre a reforma ou a manutenção das decisões (e consequentemente possibilitando, ou não, a suspensão dos feitos).

Já no segundo grupo, das 68 (sessenta e oito) decisões analisadas, 03 (três) não foram conhecidas e 27 (vinte e sete) reformaram a sentença com relação à extinção do processo ante a ausência de comprovação da tentativa de conciliação extrajudicial, enquanto 38 (trinta e oito) mantiveram a sentença no aspecto. Observou-se nesse segundo grupo que todas as decisões apresentaram fundamentação favorável à prática da suspensão do processo, e 58% delas, inclusive sob pena da extinção do feito.

A pesquisa conclui, assim, pela existência de uma tendência jurisprudencial de se aceitar a suspensão do processo e até mesmo a extinção dos mesmos por falta de interesse processual quando o demandante não procura o demandado extrajudicialmente, em especial em razão da negociação estar sendo facilitada através do projeto mencionado, somado ao comprovado interesse do demandado em transacionar.

O que foi possível concluir, também, é que no primeiro ano do Projeto Solução Direta Consumidor houve uma melhora nos índices de conciliação no âmbito do TJRS, conforme o relatório do CNJ, o que pode ter relação com a prática. Sem dúvida as orientações repassadas pela corregedoria, a repercussão causada

pelas decisões de suspensão e extinção dos processos, assim como a divulgação da existência da plataforma, auxiliaram na cultura da conciliação nos últimos anos.

Analizando os índices de conciliação do judiciário, em comparação aos apresentados pela plataforma, a conclusão é pela maior eficiência desse último serviço, conclusão que vai ao encontro do quanto explorado no último capítulo do trabalho. Os custos de transação em uma negociação na plataforma mostram-se mais eficientes por serem mais céleres e diminuírem os custos de transação. Sua característica reputacional e da coleta de dados também acaba reduzindo o grau de assimetria informacional. Além disso, ela se refere a bens e serviços padronizados, e nesse caso os custos de transação já são mais baixos do que quando envolvem bens e serviços singulares.

Observou-se na exposição do trabalho que no ano de 2018, o judiciário alcançou 11,5% de sentenças homologatórias de acordos (na fase de execução as sentenças homologatórias de acordos corresponderam, em 2018, a 6%, e na fase de conhecimento, a 16,7%).³⁰¹

Já considerando apenas os juizados especiais, na fase de conhecimento o índice de conciliação foi de 16%, sendo 18% na Justiça Estadual e de 11% na Justiça Federal. Já na execução dos juizados especiais os índices foram menores, chegando a 13%.³⁰²

Observou-se, também que, considerando apenas a justiça estadual os índices de conciliação chegaram a 14% na fase de conhecimento e 5% na fase de execução, o que representa uma média total de 10,4%. No âmbito do TJRS, chegou-se a um índice de conciliação em 2018 ainda menor, de 10,6%, sendo 13,2% no primeiro grau e 2,1% no segundo. Se considerado o índice de conciliação separadamente nas fases de conhecimento e execução, observou-se, respectivamente, índices de 15% e 12% no âmbito do TJRS.³⁰³

³⁰¹ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números**. Relatório 2019. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2020. p. 142.

³⁰² BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números**. Relatório 2019. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2020. p. 142-143.

³⁰³ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números**. Relatório 2019. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2020. p. 144-146.

Já no portal do *consumidor.gov.br*, especificamente no ano de 2018 apontou-se um índice médio de solução de 81%, com o prazo médio de resposta de 6,5 dias.³⁰⁴

Assim, mesmo considerando o melhor índice de conciliação apresentado pelo judiciário, que foi o de 18% nos juizados especiais estaduais para a fase de conhecimento, este índice ainda está muito distante do apresentado pela plataforma *consumidor.gov.br*, que foi de 81%.

Também com relação à celeridade na prestação do serviço a diferença observada foi muito grande, já que a plataforma indicou em 2018 a solução do conflito em um tempo médio de 6,5 dias, enquanto um processo judicial em um juizado especial, por exemplo (que apresentava os melhores índices em relação ao tema em 2018) levava em média 1 ano e seis meses na fase de conhecimento, 7 meses nas Turmas Recursais e 1 ano e 9 meses em execução judicial.³⁰⁵ Ou seja, estamos comparando 6,5 dias de prestação de um serviço com quase 4 anos de outro.

Logo, voltando-nos ao objetivo do presente trabalho e a busca de uma caracterização para o serviço oferecido pela plataforma a partir dos conceitos desenvolvidos para os mecanismos de ODR e da pesquisa prática realizada, faz-se necessário algumas observações iniciais.

Verificou-se que o conceito de ODR foi evoluindo, partindo dos seus primeiros movimentos que alavancavam os métodos de autocomposição à tecnologia, para uma conceituação mais ampla que trouxe a sua característica de disruptividade, fato que pode ser compreendido em razão da própria dinâmica da inovação tecnológica.

Nesse conceito mais amplo, como o desenvolvido por Katsh e Rabinovich-Einy, os métodos de ODR abarcam, especialmente, três principais mudanças nas práticas de resolução de controvérsias, que são: (1) a mudança de uma configuração física, para uma virtual; (2) a mudança da intervenção humana para processos suportados por *software* e (3) a mudança de ênfase no valor da

³⁰⁴ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Consumidor em números**. Reclamações de consumo em 2018. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1552676889.94/arquivos/consumidor-em-numeros-2018_portal.pdf>. Acesso em: 26 jul. 2020.

³⁰⁵ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2019**: ano-base 2018. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2020. p. 220.

confidencialidade para uma ênfase de coleta, uso e reutilização de dados visando evitar novas disputas.³⁰⁶

A ODR trouxe, portanto, a possibilidade de se aumentar a eficiência e a equidade, podendo garantir maior “acesso” a um método de solução de litígios, além de propiciar que esse conflito possua uma solução mais justa. Para isso, como bem se observou, é necessário que haja cuidado com alguns fatores, como: (a) a concepção do *software* com uso de design apropriado e escolha de linguagem que reduza vieses cognitivos; (b) a escolha dos critérios para a avaliação dos processos em termo de análise de dados e, por fim, (c) o desenvolvimento de atividades com o registro dos dados gerados, envolvendo a prevenção de novas disputas.³⁰⁷

Através dessa análise, é possível concluir que a plataforma *consumidor.gov.br*: (1) configura-se como um serviço que migra do presencial ao virtual; (2) ainda necessita a intervenção humana oferecendo um meio tecnológico facilitador para a interação e negociação entre as partes; (3) coleta dados e oferece demonstrativos em números do serviço realizado, podendo servir como um parâmetro reputacional às empresas e consequente instrumento de identificação de riscos, assim, como, consequentemente, de prevenção para novas disputas. Logo, a plataforma pode ser caracterizada como uma ODR, ainda que incompleta.

A plataforma é um serviço que oferece um ganho gigantesco em celeridade, reduz custos de transação e de assimetria informacional, nestes dois últimos aspectos, também em razão da facilidade do seu acesso e da produção de dados públicos.

Como já se observou, também³⁰⁸, soma-se, às suas características positivas o fato de ser um serviço oferecido pelo órgão do governo responsável pela coordenação da política nacional de defesa do consumidor, potencializando-a como um importante instrumento para a adoção ou correção de políticas públicas voltadas à regulação do mercado.

³⁰⁶ KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital justice**: technology and the internet of disputes. New York: Oxford University Press, 2017. p. 46-47. Documento disponível para Kindle.

³⁰⁷ KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital justice**: technology and the internet of disputes. New York: Oxford University Press, 2017. p. 48-51. Documento disponível para Kindle.

³⁰⁸ SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. Access to justice and Consumidor.gov.br case. In: WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovani dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos (orgs.). **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters, 2020. p. 257.

Os dados apresentados na pesquisa, demonstram que o TJRS acertou ao firmar o termo de cooperação para utilização da plataforma *consumidor.gov.br*, já que se mostra um serviço eficiente.

Pode-se concluir, também, que o projeto desenvolvido no TJRS foi ao encontro da política para o tratamento adequado de conflitos instituída pelo CNJ, em especial a partir da Resolução n. 125 de 2010, já que buscava, justamente, disseminar a cultura do acordo, havendo, inclusive, disposição expressa de que 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”.³⁰⁹ Esta tendência de atuação do Poder Público e da valorização dos meios consensuais de resolução de conflitos que foi coroada, posteriormente, com o Código de Processo Civil de 2015.³¹⁰

Calmon observa que as novidades surgidas no Brasil nos últimos anos em decorrência da Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça, da Lei de Mediação e do Código de Processo Civil, ainda limitam seus objetivos ao Poder Judiciário, perdendo-se a oportunidade de se compreender que uma verdadeira política nacional não deve estar atrelada a um poder, cujo objetivo precípua seja a solução impositiva dos conflitos.³¹¹

Crítica, contudo, que não se aplica à cooperação firmada entre a Senaçon e o TJRS, já que o projeto desenvolvido objetiva a desjudicialização utilizando um serviço público fora do âmbito do Poder Judiciário, focando, precípua mente, na autocomposição.

Ainda sobre a prática analisada na pesquisa, verificou-se, também, divergências de posicionamento com relação a sua constitucionalidade, em especial, quanto à imposição de algum método alternativo ocasionar eventual lesão ao direito

³⁰⁹ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Presidência. **Resolução 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: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156>>. Acesso em: 10 jul. 2020.

³¹⁰ PEIXOTO, Ravi. Os “princípios” da mediação e da conciliação: uma análise da Res. 125/2010 do CNJ, do CPC/2015 e da Lei 13.140/2015. In: ZANETI JR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas**: mediação, conciliação e outros meios adequados de solução de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2019. p. 91-92.

³¹¹ CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 4. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2019. p. 5.

fundamental à inafastabilidade da tutela jurisdicional prevista no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal.

Sob esse enfoque analisou-se a existência de duas formas distintas de obrigatoriedade ou imposição do método dito alternativo, sendo que apenas a segunda poderia vir a ferir o princípio constitucional: a) a obrigatoriedade de passagem pelo método considerado mais adequado para a solução do litígio, e b) a obrigatoriedade de vinculação e submissão ao resultado obtido pelo método considerado mais adequado para a resolução do conflito.³¹²

Conclui-se no presente trabalho, somando-se à visão exposta no estudo realizado³¹³, que a prática de suspensão do processo estudada se enquadra na primeira forma de obrigatoriedade, não havendo, portanto, violação ao direito fundamental indicado, em especial considerando que nessas decisões o próprio judiciário é que está apontando que a via autocompositiva é a mais adequada para o caso concreto. Dentro dessa visão, a extinção do processo pela inobservância da indicação de tentativa prévia de negociação parece-nos uma conclusão lógica.

Afasta-se a segunda forma de obrigatoriedade da prática analisada, uma vez que o método indicado é autocompositivo e, portanto, não se fala em uma decisão impositiva de vinculação obrigatória, e sim em uma negociação, que pode, inclusive, restar-se frustrada, devolvendo-se o caso para a esfera judicial.

Observa-se que a conclusão construída nesse aspecto, só foi possível através da releitura do direito fundamental à inafastabilidade da tutela jurisdicional, previsto no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, levando-se em conta o critério “adequação método/caso concreto” na escolha do método de resolução do conflito³¹⁴, assim como a visão de que o fortalecimento de um sistema de resoluções consensuais de conflitos em concomitância com o aperfeiçoamento da Justiça Estatal tradicional, gera o fortalecimento concomitante dos dois sistemas³¹⁵, posições que levam a uma ideia comum, que é a da subsidiariedade do Poder Judiciário.

Mancuso também reforça a importância de que esses dois sistemas funcionem de forma harmônica, em especial se considerarmos a massificação da

³¹² GONÇALVES, Vinícius José Corrêa. **Justiça em transição**: pela edificação de um novo sistema de administração da justiça no Brasil. Belo Horizonte: Dialética, 2020. p. 221-237.

³¹³ GONÇALVES, Vinícius José Corrêa. **Justiça em transição**: pela edificação de um novo sistema de administração da justiça no Brasil. Belo Horizonte: Dialética, 2020. p. 221-237.

³¹⁴ GONÇALVES, Vinícius José Corrêa. **Justiça em transição**: pela edificação de um novo sistema de administração da justiça no Brasil. Belo Horizonte: Dialética, 2020. p. 153-178.

³¹⁵ CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 4. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2019. p. 5.

sociedade contemporânea, tão conflitiva. Para o autor, de uma forma geral, quando se pensa no uso dos métodos autocompositivos no Brasil, ainda se está distante de um equilíbrio entre o uso de tais métodos, e o acionamento do Poder Judiciário, “aparentemente não se venceu o clima de mútua desconfiança, e até mesmo, perscruta-se uma preocupação com certa reserva de mercado”.³¹⁶

O autor destaca que a demanda por justiça não deveria ficar concentrada no Poder Judiciário:

A logística do sistema, portanto, deve ser outra: partindo da premissa de que ambas as vertentes de distribuição da justiça buscam objetivo comum – a justa composição dos conflitos – então é fundamental que as duas funcionem bem, situação otimizada que gera mais de uma externalidade positiva: a demanda por justiça não fica concentrada só no Judiciário, mas pode se distribuir por outras modalidades resolutivas, ao mesmo tempo em que o consumidor final – o jurisdicionado – fica bem servido, podendo escolher o meio ou o órgão mais apropriado ao caso concreto.³¹⁷

No mesmo sentido, Arbix traz em sua pesquisa a necessidade de se pensar a respeito do acionamento, ou não, do judiciário quando outras possibilidades de resolução de conflitos existem. Acionar ou não o judiciário faz parte de uma escolha, e normalmente essa escolha se baseia na consideração de três fatores: “os custos a serem incorridos, a percepção prévia sobre a justiça procedural do mecanismo e a percepção prévia sobre a justiça de seus resultados”³¹⁸, questões que foram consideradas no desenvolvimento e na conclusão do presente estudo.

O trabalho demonstrou como nosso país ficou preso até o final dos anos 90 no paradigma estatalista da resolução de disputas. Quando olhamos para o clássico de Mauro Cappelletti sobre o acesso à Justiça, percebemos como os juristas brasileiros permaneceram por um longo tempo na ideia de melhorar o acesso ao Judiciário, portanto ao Estado, e apenas nos últimos 10 anos passou-se à promoção das soluções alternativas e, mais especialmente, apenas no últimos anos às ligadas à tecnologia. Trata-se de um desenvolvimento sensível e favorável ao Direito da Empresa e dos Negócios.

³¹⁶ MANCUSO, Rodolfo de Camargo. *A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 236-237.

³¹⁷ MANCUSO, Rodolfo de Camargo. *A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. p. 237.

³¹⁸ ARBIX, Daniel do Amaral. *Resolução online de controvérsias*. São Paulo: Intelecto, 2017. p. 44.

REFERÊNCIAS

AB2L. **Radar de Lawtechs e Legaltechs versão n. 1 de 2017**. Disponível em: <<https://www.ab2l.org.br/wp-content/uploads/2017/08/Radar-AB2L-v1-Outubro-2017.png>>. Acesso em: 28 jun. 2020.

ARBIX, Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Intelecto, 2017.

AUERBACH, Jerold S. **Justice without law?** Resolving disputes without lawyers. Oxford: Oxford University Press, 1983.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida Líquida**. Tradução Carlos Alberto Medeiros. 2 ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2009.

BECKER, Daniel; FERRARI, Isabela (org.). **Regulação 4.0: novas tecnologias sob a perspectiva regulatória**. São Paulo: Thomsom Reuters, 2019.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.

BENYEKHLF, Karim; GÉLINAS, Fabien. Online Dispute Resolution. **Lex Electronica**, v. 10, n. 2, p. 1-129, 2005. Disponível em: <https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-2_benyekhlef-gelinas.pdf>. Acesso em: 22 de junho de 2020.

BENYEKHLF, Karim; AMAR, Emmanuelle. Some reflections on the future of online dispute resolution: from E-Platform to Algorithms. In: VIÑALS, Immaculada Barral (ed.). **La resolución de conflictos con consumidores**: de la mediación a las ODR. Madrid: Reus Editorial, 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Acordo de Cooperação Técnica n. 016/2019**. Acordo de cooperação técnica que entre si celebram o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e o Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), para incremento de métodos autocompositivos, mediante plataformas on-line, para solução de controvérsias consumeristas (Processo SEI CNJ n. 05532/2019). Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/transparencia-cnj/acordos-de-cooperacao-tecnica/termo-de-cooperacao-tecnica-n-016-2019/>>. Acesso em: 28 de jun. de 2020.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em Números 2018**: ano-base 2017. Brasília, DF, 2018. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em: 10 fev. 2019.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Presidência. **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: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156>>. Acesso em: 10 jul. 2020.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 10 fev. 2019.

BRASIL. **Decreto n. 94.508, de 23 de junho de 1987**. Altera o Decreto n. 91.469, de 24 de julho de 1985, que dispõe sobre o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1980-1989/1985-1987/D94508.htm>. Acesso em: 09 jul. 2020.

BRASIL. **Decreto n. 11, de 18 de janeiro de 1991**. Aprova a Estrutura Regimental do Ministério da Justiça e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D0011.htm>. Acesso em: 09 jul. 2020.

BRASIL. **Decreto n. 2.181, de 20 de março de 1997**. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas na Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto n. 861, de 9 de julho de 1993, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2181.htm>. Acesso em: 09 jul. 2020.

BRASIL. **Decreto n. 7.738 de 28 de maio de 2012**. Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão do Conselho Administrativo de Defesa Econômica – CADE; remaneja cargos em comissão e funções de confiança; altera os Decretos n. 6.061, de 15 de março de 2007, n. 2.181, de 20 de março de 1997, e n. 1.306, de 9 de novembro de 1994. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Decreto/D7738.htm>. Acesso em: 09 jul. 2020.

BRASIL. **Decreto n. 7.963, de 15 de março de 2013**. Institui o Plano Nacional de Consumo e Cidadania e cria a Câmara Nacional das Relações de Consumo. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7963.htm>. Acesso em: 22 jul. 2019.

BRASIL. **Decreto n. 10.417, de 7 de julho de 2020**. Institui o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10417.htm>. Acesso em: 09 jul. 2020.

BRASIL. **Lei n. 1.060, de 05 de fevereiro de 1950**. Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados. Disponível em : <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L1060.htm>. Acesso em 10 fev. 2019.

BRASIL. Lei n. 7.244, de 07 de novembro de 1984. Dispõe sobre a criação e o funcionamento do Juizado Especial de Pequenas Causas. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1980-1988/l7244.htm>. Acesso em: 13 jun. 2020.

BRASIL. Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985. Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (VETADO) e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L7347orig.htm>. Acesso em: 10 fev. 2019.

BRASIL. Lei n. 8.078 de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm>. Acesso em: 20 jun. 2020.

BRASIL. Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm#art97>. Acesso em: 13 jun. 2020.

BRASIL. Lei n. 9.307, de 27 de setembro de 1996. Dispõe sobre a arbitragem. Disponível em: <BRASIL. Lei nº 9.307 de 23 de setembro de 1996. Dispõe sobre a arbitragem. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm>. Acesso em: 25 jul. 2019.

BRASIL. Lei n. 10.259, de 12 de julho de 2001. Dispõe sobre a instituição dos Juizados Especiais e Criminais no âmbito da Justiça Federal. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LEIS_2001/L10259.htm#art2>. Acesso em: 13 jun. 2020.

BRASIL. Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>. Acesso em: 16 jun. 2020.

BRASIL. Lei n. 13.726, de 8 de outubro de 2018. Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13726.htm>. Acesso em: 16 jun. 2020.

BRASIL. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm> . Acesso em: 10 fev. 2019.

BRASIL. Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm>. Acesso em: 19 jul. 2019.

BRASIL, Ministério da Fazenda. **O que é conduta empresarial responsável?** Brasília, DF, 2018. Disponível em: <<http://www.fazenda.gov.br/assuntos/atuacao-internacional/ponto-de-contato-nacional/o-que-e-conduta-empresarial-responsavel>>. Acesso em: 21 jul. 2018.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública/Secretaria Nacional do Consumidor. **Portaria No. 15, de 27 de março de 2020.** Determina o cadastramento de empresas na plataforma Consumidor.gov.br para viabilizar a mediação via internet, pela Secretaria Nacional do Consumidor, dos conflitos de consumo notificados eletronicamente, nos termos do art. 34 do Decreto no. 2.181, de 20 de março de 1997. Disponível em: <<http://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-15-de-27-de-marco-de-2020-250710160>>. Acesso em: 16 jul. 2020.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Consumidor em números.** Reclamações de consumo em 2018. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1552676889.94/arquivos/consumidor-em-numeros-2018_portal.pdf>. Acesso em: 26 jul. 2020.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Tribunal do Rio Grande do Sul inaugura o uso do Consumidor.gov.br.** Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/news/tribunal-do-rio-grande-do-sul-inaugura-uso-do-consumidor-gov.br>>. Acesso em: 12 jul. 2020.

BRASIL, Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Secretaria Nacional de Controle Interno. **Relatório de Avaliação por Área de Gestão nº 8 Governança e Gestão de Serviços Públicos Digitais.** Brasília, DF, set. 2017. Disponível em: <<https://auditoria.cgu.gov.br/download/10425.pdf>>. Acesso em: 20 jul. 2019.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **Agravo Regimental na Sentença Estrangeira n. 5.206-7**, Tribunal Pleno. Agravante: MBV Commercial and Export Management Establishment. Agravado: Resil Industria e Comercio LTDA. Relator: Min. Sepúlveda Pertence, 8 de maio de 1997. Disponível em: <<http://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=AC&docID=345889>>. Acesso em: 25 jul. 2019.

BRYNJOLFSSON, Erik. The Productivity Paradox of Information Technology. **Communications of the ACM**, New York, dec. 1993. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/220423773_The_Productivity_Paradox_of_Information_Technology/link/53ecf40f0cf2981ada1109c9/download>. Acesso em: 21 jun. 2020.

BUBER, Martin. **Eu e tu.** Tradução de Newton Aquiles Von Zuben. 6. ed. São Paulo: Centauro, 2003.

BUBNER, Darryl. The wicked problem of confusing innovation definitions (Research Paper). **Faculty of Business and Law**, Swinburne University of Technology, May 2018. Disponível em: <https://papers.ssm.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3187362>. Acesso em: 21 mar. 2020.

CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 4. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2019.

CAPPELLETTI, Mauro. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.

CARNELUTTI, Francesco. **Instituciones del proceso civil**. Buenos Aires: Ediciones Juridicas Europa-America, 1973.

CASTRO, Matheus de; PEZZELA, Maria Cristina Cereser; RECKZIEGEL, Janaína (orgs.). **A ampliação dos direitos subjetivos no Brasil e na Alemanha**. t. II. Joaçaba: Editora Unoesc, 2013.

CAVALLI, Cássio. **Empresa, direito e economia**. Rio de Janeiro: Forense, 2013.

CHAMORRO, María José Catalán. **El acceso a la justicia de consumidores**: los nuevos instrumentos del ADR y ODR de consumo. Valencia: Tirant lo Blanch, 2019.

CHASE, Oscar G. **Direito, cultura e ritual**: sistemas de resolução de conflitos no contexto da cultura comparada. São Paulo: Marcial Pons, 2014.

COASE, Ronald H. The nature of the firm. **Economica**, London, v. 4, n. 16, p. 386-405, nov. 1937. Disponível em:
<<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1468-0335.1937.tb00002.x>>. Acesso em: 21 jul. 2019.

COASE, Ronald H. **A firma, o mercado e o Direito**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2017.

COASE, Ronald H. O problema do custo social. **The Journal of Law and Economics**, Chicago, v. 3, out. 1960. Disponível em:
<https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2123990/mod_resource/content/1/custosocial.pdf>. Acesso em: 21 jul. 2019.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de Direito Civil**. v. I. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

CONSUMIDOR.GOV.BR. 2019. **O Consumidor.gov.br é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet**.

Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br>>. Acesso em: 18 jul. 2019.

DA ROS, Luciano. O custo da Justiça no Brasil: uma análise comparativa exploratória. **Newsletter. Observatório de elites políticas e sociais do brasil**, Curitiba, v. 2, n. 9, p. 1-13, 2015. Disponível em: <<http://observatory-elites.org/wp-content/uploads/2012/06/newsletter-Observatorio-v.-2-n.-9.pdf>>. Acesso em: 11 jul. 2020.

FISCHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim: negociação de acordos sem concessões**. 2 ed. Rio de Janeiro: Imago, 2005.

FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE).

Rio Grande do Sul: Panorama. Disponível em:

<<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/rs/panorama>>. Acesso em: 08 ago. 2019.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Relatório ICJBrasil 2017.** São Paulo, SP, 2017.

Disponível em:

<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/19034/Relatorio-ICJBrasil_1_sem_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 19 jan. 2020.

GALANTER, Marc. Introduction: Compared to What? Assessing the Quality of Dispute Processing. **Denver University Law Review**, Denver, v. 66, n. 3, p. XI-XIV, 1989. Disponível em: <<http://repository.law.wisc.edu/s/uwlaw/media/23279>>. Acesso em: 15 de fevereiro de 2020.

GONÇALVES, Vinícius José Corrêa. **Justiça em transição:** pela edificação de um novo sistema de administração da justiça no Brasil. Belo Horizonte: Dialética, 2020.

GOODMAN, Joseph W. The pros and cons of online dispute resolution: an assessment of cyber mediation websites. **Duke Law and Technology Review**, Durham, v. 2, n. 1, 2003. Disponível em:

<<https://scholarship.law.duke.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1073&context=dltr>> . Acesso em: 20 jul. 2019.

GRINOVER, Ada Pellegrini. A inafastabilidade do controle judicial e uma nova modalidade de autotutela (parágrafos únicos dos artigos 249 e 251 do Código Civil). **Revista Brasileira de Direito Constitucional – RBDC**, São Paulo, n. 10, jul./dez. 2007.

GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor.** Comentado pelos autores do Anteprojeto. Direito Material e Processo Coletivo. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

KAHNEMAN, Daniel. **Rápido e devagar:** duas formas de pensar. São Paulo: Objetiva, 2012.

KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. **Digital justice:** technology and the internet of disputes. New York: Oxford University Press, 2017. Documento disponível em formato Kindle.

KESSLER, Daniela Seadi; TRINDADE, Manoel Gustavo Neubarth. A mediação sob o prisma da análise econômica do Direito. **Revista Jurídica Luso-Brasileira**, Lisboa, a. 5, n. 4, p. 535-591, 2019. Disponível em:

<https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2019/4/2019_04_0535_0591.pdf>. Acesso em: 04 jul. 2020.

LIMA, Daniel Henrique Sprotte Lima. **Da cultura do litígio à do consenso:** o uso de online dispute resolution na Comarca de Araquari (SC). 2019. Dissertação (Mestrado em Direito), Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, 2019.

LUCENA FILHO, Humberto Lima de. As teorias do conflito: contribuições doutrinárias para uma solução pacífica dos litígios e promoção da cultura da consensualidade. In: CONPEDI – Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito (org.). **Anais do XXI Encontro Nacional do Conselho de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito**. Sistema Jurídico e Direitos fundamentais Individuais e Coletivos. 56. ed. Florianópolis: Boiteaux, 2012. p. 14031-14060. v. 21.

MACEDO, Harzheim Elaine; FACCHINI NETO, Eugenio. Fuga da jurisdição? Reflexões sobre a busca de alternativas à jurisdição. **Quaestio Iuris**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 510-544, 2016. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/quaestiojuris/article/view/20050/15798>> . Acesso em: 14 jun. 2020.

MACHADO, Rafael Bicca; DIAS, Jean Carlos. Análise econômica do processo. In: TIMM, Luciano Benetti (org.). **Direito e economia no Brasil**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIM, Antônio Herman; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

MARZINETTI, Miguel. **Justiça multiportas e o paradoxo do acesso à justiça no Brasil**: da falência do poder judiciário aos métodos integrados de solução de conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.

MOORE, Christopher W. **O processo de mediação**: estratégias práticas para a resolução de conflitos. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.

NAMBISAN, Satish; LYYTINEN, Kalle; MAJCHRZAK, Ann; SONG, Michael. Digital Innovation Management: Reinventing innovation management research in a digital world. **MIS Quarterly**, v. 41, n. 1, p. 223-238, mar. 2017.

NUNES, Marcelo Guedes. **Jurimetria**: como a estatística pode reinventar o direito. 2 ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2019.

OIOLI, Erik Frederico. **Manual de direito para startups**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL. Conselho Federal. Comissão Especial de Defesa do Consumidor. **Nota Técnica No. 1/2019/CEDC/CFOAB**. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/dl/oab-emite-nota-plataforma-direitos.pdf>> Acesso em: 16 jul 2020.

PARLAMENTO EUROPEU E CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento n. 524 de 21 de maio de 2013**. Sobre a resolução de litígios em linha, que altera o Regulamento (CE) n. 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL). Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&from=EN>>. Acesso em: 08 jul. 2020.

POSNER, Richard A. **Fronteiras da teoria do direito**. São Paulo: WMF, 2011.

RABINOVICH-EINY, Orna. Technology's impact: the quest for a new paradigm for accountability in mediation, **Harvard Law Review**, Cambridge, v. 11, p. 253-293, 2006. Disponível em: <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=905220>. Acesso em: 23 jul. 2020.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Agravo de Instrumento n. 70068119684 (CNJ n.: 0022162-23.2016.8.21.7000)**. 9ª Câmara Cível. Comarca de Porto Alegre. Agravante: Vanessa Peres dos Santos. Agravado: Boa Vista Serviços S/A. Relator: Des. Carlos Eduardo Richinitti, 16 de março de 2016. Disponível em: <<https://www.tjrs.jus.br/busca/?tb=proc>>. Acesso em: 29 jul. 2019.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Agravo de Instrumento n. 70080232952**. Nona Câmara Cível. Relator: Tasso Caubi Soares Delabary, Julgado em 18 de dezembro de 2018. RIO GRANDE DO SUL. Disponível em: <https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=70080232952&code=6224&entrancia=2&id_comarca=700&nomecomarca=&orgao=TRIBUNAL%20DE%20JUSTI%C7A%20-%209.%20CAMARA%20CIVEL>. Acesso em: 13 jul. 2020.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Agravo de Instrumento n. 70077234250**. Nona Câmara Cível. Relator: Tasso Caubi Soares Delabary, Julgado em: 04 de abril de 2018. Disponível em: <https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=70077234250&code=6224&entrancia=2&id_comarca=700&nomecomarca=&orgao=TRIBUNAL%20DE%20JUSTI%C7A%20-%209.%20CAMARA%20CIVEL>. Acesso em: 13 jul. 2020.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Agravo de Instrumento, n. 70076614866**, Décima Terceira Câmara Cível. Relator: Angela Terezinha de Oliveira Brito, Julgado em: 08 de março de 2018. Disponível em: <https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=70076614866&code=6224&entrancia=2&id_comarca=700&nomecomarca=&orgao=TRIBUNAL%20DE%20JUSTI%C7A%20-%2013.%20CAMARA%20CIVEL>. Acesso em: 13 jul. 2020.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Mandado de Segurança n. 71008154684**. Quarta Turma Recursal Cível. Relator: Luis Antonio Behrensdorf Gomes da Silva. Julgado em 31 de outubro de 2018. Disponível em: <https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=71008154684&code=6224&entrancia=2&id_comarca=710&nomecomarca=&orgao=TURMAS%20RECURSAIS%20-%204.%20TURMA%20RECURSAL%20CIVEL>. Acesso em: 13 jul. 2020.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Mandado de Segurança n. 71007324189**. Quarta Turma Recursal Cível. Relator: Gisele Anne Vieira de Azambuja. Julgado em 23 de fevereiro de 2018. Disponível em: <https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=71007324189&code=6224&entrancia=2&id_comarca=710&nomecomarca=&orgao=TURMAS%20RECURSAIS%20-%204.%20TURMA%20RECURSAL%20CIVEL>. Acesso em: 13 jul. 2020.

RIO GRANDE DO SUL. **Mandado de Segurança n. 71007660632**. Primeira Turma Recursal Cível. Relator: José Ricardo de Bem Sanhudo. Julgado em 26 de junho de 2018. Disponível em: <https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=71007660632&code=6224&entrancia=2&id_comarca=710&nomecomarca=&orgao=TURMAS%20RECURSAIS%20-%201.%20TURMA%20RECURSAL%20CIVEL>. Acesso em: 13 jul. 2020.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Mandado de Segurança n. 71007469885**. Segunda Turma Recursal Cível. Relator: Roberto Carvalho Fraga. Julgado em 08 de fevereiro de 2018. Disponível em: <https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=71007469885&code=9269&entrancia=2&id_comarca=710&nomecomarca=&orgao=TURMAS%20RECURSAIS%20-%202.%20TURMA%20RECURSAL%20CIVEL>. Acesso em: 13 jul. 2020.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação Cível n. 70076749597**. Décima Nona Câmara Cível. Relator: Eduardo João Lima Costa. Julgado em 21 de junho de 2018. Disponível em: <https://www1.tjrs.jus.br/site_php/consulta/consulta_acordaos.php?Numero_Processo=70076749597&code=4667&entrancia=2&id_comarca=700&nomecomarca=&orgao=TRIBUNAL%20DE%20JUSTI%C7A%20-%2019.%20CAMARA%20CIVEL>. Acesso em: 13 jul 2020.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Apelação n. 70073862385 (CNJ n. 0150353-52.2017.8.21.7000)**. 12ª Câmara. Apelante: Lauren Macedo Fischborn da Silva. Apelado: Telefônica Brasil S.A. (Grupo Econômico Vivo). Relator: Pedro Luiz Pozza, 16 de agosto de 2017. Disponível em: <<http://www.tjrs.jus.br/busca/?tb=proc>>. Acesso em: 07 ago. 2019.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Corregedoria Geral de Justiça. **Ofício-Circular n. 003/2015-CGJ de 20 de janeiro de 2015**. Juizados Especiais Cíveis. Orientações acerca da utilização do Projeto “Solução Direta – Consumidor”. Possibilidade de acesso à plataforma do projeto no site do TJRS para cadastro e formalização do pedido da parte interessada. Disponível em: <<https://www.tjrs.jus.br/site/publicacoes/administrativa/>>. Acesso em: 29 jul. 2019.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Corregedoria Geral de Justiça. **Ofício-Circular n. 065/2015-CGJ de 26 de junho de 2015**. Juizados Especiais Cíveis. Trinta maiores demandados em 2014. Divulgação da lista e do Projeto Solução Direta-Consumidor. Disponível em: <<https://www.tjrs.jus.br/site/publicacoes/administrativa/>>. Acesso em: 29 jul. 2019.

RIO GRANDE DO SUL. Turmas Recursais. **Mandado De Segurança n. 71006852974 (CNJ n.: 0027654-73.2017.8.21.9000)**. 2ª Turma Recursal Cível. Comarca de Santa Maria. Impetrante: Mario Henrique Amorim Monteiro. Coator: Juiz de direito do JEC da Comarca de Santa Maria. Interessado: Americadas.com S.A. e Ministério Público. Relatora: Elaine Maria Canto da Fonseca, 29 de agosto de 2017. Disponível em: <<https://www.tjrs.jus.br/busca/?tb=proc>>. Acesso em: 29 jul. 2019.

RIO GRANDE DO SUL. Turmas Recursais. **Mandado de Segurança n. 71008171795 (CNJ n. 0075418-21.2018.8.21.9000)**. 3ª Turma Recursal Cível, Turmas Recursais. Impetrante: Cleuza de Fatima Braga. Coator: Juiz de Direito da Vara do JEC Sapiranga. Relator: Cleber Augusto Tonial, 21 de fevereiro de 2019. Disponível em: <<http://www.tjrs.jus.br/site/busca-solr/index.html?aba=jurisprudencia>>. Acesso em: 30 jul. 2019.

RIO GRANDE DO SUL. Turmas Recursais. **Mandado de Segurança n. 71007129588 (CNJ n. 0055315-27.2017.8.21.90000)**. 4ª Turma Recursal Cível. Juízo de Origem: Vara do JEC da Comarca de Santa Rosa. Impetrante: Ceandro Omar Olsson. Coator: Juiz de Direito da Vara do JEC da Comarca de Santa Rosa. Interessado: Telefonica Brasil S.A. e Ministério Público. Relator: Luis Francisco Franco, 16 de outubro de 2016. Disponível em: <<http://www.tjrs.jus.br/site/busca-solr/index.html?aba=jurisprudencia>>. Acesso em: 08 ago. 2019.

RIO GRANDE DO SUL. Turmas Recursais. **Recurso Inominado n. 71006926273 (CNJ n. 0034984-24.2017.8.21.9000)**. 4ª Turma Recursal Cível. Juízo De Origem: Comarca de São Borja. Recorrente: Marcia Aparecida Martins Agarriberri. Recorrido: Telefonica Brasil S.A. Relator: Gisele Anne Vieira De Azambuja, 13 de julho de 2017. Disponível em: <<http://www.tjrs.jus.br/site/busca-solr/index.html?aba=jurisprudencia>>. Acesso em: 08 ago. 2019.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. **Projeto Solução Direta Consumidor**. Disponível em: <<http://www.tjrs.jus.br/site/processos/conciliacao/consumidor.html>>. Acesso em: 13 jul. 2020.

ROCHA, Silvio Luís Ferreira. **A oferta no Código de Defesa do Consumidor**. 2. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2010.

SALTER, A.; ALEXY, O. The Nature of Innovation. In: DOGDGSON, M.; GANN, D. M.; PHILLIPS, N. (ed.). **The Oxford Handbook of Innovation Management**. Oxford: Oxford University Press, 2015.

SANDER, Frank; CRESPO, Mariana Hernandez. A Dialogue Between Professors Frank Sander and Mariana Hernandez Crespo: Exploring the Evolution of the Multi-Door Courthouse. **University of St. Thomas Law Journal**, St. Thomas, v. 5, n. 3, p. 665-674, 2008. Disponível em: <<https://ir.stthomas.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://scholar.google.com.br/&httpsredir=1&article=1164&context=ustlj>>. Acesso em: 20 jun. 2020.

SCHMIDT-KESSEN, Maria José; NOGUEIRA, Rafaela; CANTERO, Marta. Success or Failure? – Effectiveness of Consumer ODR Platforms in Brazil and in the EU. **Copenhagen Business School Law Research Paper Series**, Copenhagen, n. 19-17, p. 2. Disponível em: <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3374964>. Acesso em: 18 jul. 2019.

SIMÃO FILHO, Adalberto. A técnica de automediação jurídica aplicada aos negócios e conflitos como alternativa no âmbito do sistema de múltiplas portas. In: MEDEIROS, Orione Dantas de; BARBOSA, Claudia Maria; SANTOS, Nivaldo. **Acesso à Justiça II**. Florianópolis: CONPEDI, 2014. Disponível em: <<http://publicadireito.com.br/publicacao/ufsc/livro.php?gt=173>>. Acesso em: 10 fev. 2019.

TIMM, Luciano Benetti (org.). **Direito e economia no Brasil**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

TIMM, Luciano Benetti (org.). **Direito e economia no Brasil**: estudos sobre a análise econômica do direito. 3. ed. Indaiatuba: Foco, 2019.

UNIÃO EUROPEIA. European Commission. **Consumer Conditions Scoreboard: Consumer at home in the Single Market – 2017 edition**. Disponível em: <http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=117250>. Acesso em: 11 ago. 2019.

VAN ALSTYNE, Marshall W.; PARKER, Geoffrey G.; CHOUDARY, Sangeet Paul. Pipelines, platforms, and the new rules of strategy. **Harvard Business Review**, Cambridge, v. 94, n. 4, p. 54-62, 2016.

VINĀLS, Immaculada Barral (org.). **La resolución de conflictos con consumidores**: de la mediación a las ODR. Madrid: Reus Editorial, 2018.

WATANABE, Kazuo. Capítulo I – Disposições gerais IV – Comentários sobre a defesa do consumidor em juízo. In: GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**. Comentado pelos autores do Anteprojeto. Direito Material e Processo Coletivo. 12. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

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

WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovani dos Santos; LUCON, Paulo Henrique dos Santos (orgs.). **Direito, processo e tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters, 2020.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e método. Tradução de Cristhian Matheus Herrera. 5. ed. Porto Alegre: Bookmann, 2015.

YIN, Robert K. **Pesquisa qualitativa do início ao fim**. Tradução de Daniel Bueno e revisão técnica de Dirceu da Silva. Porto Alegre: Penso, 2016.

ZANETI JR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (orgs.). **Justiça Multiportas:** mediação, conciliação e outros meios adequados de solução de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2019.

APÊNDICE A – TABELA COM OS DADOS TOTAIS COLETADOS

Data de Julgamento	Publicação	Núm.	Classe CNJ	Relator	Órgão Julgador	Comarca de Origem	Assunto CNJ	Decisão	Provido S/N	Na origem extinto ou suspenso
19/12/2018	18/01/2019	70080240799	Agravo de Instrumento	Carlos Eduardo Richiniti	Nona Câmara Cível	CANOAS	Indenização por Dano Moral	Monocrática	NÃO CONHECIDO	S
19/12/2018	18/01/2019	70080232952	Agravo de Instrumento	Tasso Caubi Soares Delabary	Nona Câmara Cível	CANOAS	Responsabilidade Civil	Monocrática	DESPROVIDO	S
19/12/2018	18/01/2019	70080233273	Agravo de Instrumento	Cláudia Maria Hardt	Décima Segunda Câmara	CANOAS	Telefonia	Monocrática	NÃO CONHECIDO	S
18/12/2018	23/01/2019	70079801296	Apelação Cível	Lusmary Fátima Turelly da Silva	Quinta Câmara Cível	DOM PEDRITO	Seguro	Acordao	APELAÇÃO PROVIDA	E
17/12/2018	18/12/2018	71008210205	Recurso Inominado	Roberto Behrensorf Gomes da Silva	Segunda Turma Recursal Cível	SANTA MARIA	Indenização por Dano Moral	Acordao	PARCIALMENTE PROVIDO	PREJUDICADO
13/12/2018	21/01/2019	70079219838	Apelação	Ergio Roque Menine	Décima Sexta Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro	Acordao	NEGARAM PROVIMENTO. UNÂNIME	E
13/12/2018	21/01/2019	70079604559	Agravo Interno	Paulo Roberto Lessa Franz	Décima Câmara Cível	CANOAS	Responsabilidade Civil	Acordao	DESPROVIDO	S
13/12/2018	17/12/2018	70078880416	Apelação	Cláudia Maria Hardt	Décima Segunda Câmara Cível	TRÊS DE MAIO	Telefonia	Acordao	APELAÇÃO PROVIDA EM PARTE	E
11/12/2018	18/01/2019	70079569877	Apelação	Clademir José Ceolin Missaggia	Vigésima Terceira Câmara Cível	CANOAS	Cartão de Crédito	Acordao	PROVIDA. UNÂNIME	E
05/12/2018	07/12/2018	71007734155	Recurso Inominado	Alexandre de Souza Costa Pacheco	Segunda Turma Recursal Cível	SANTA MARIA	Indenização por Dano Moral	Acordao	RECURSO DESPROVIDO	PREJUDICADO
30/11/2018	04/12/2018	70079042834	Apelação	Pedro Luiz Pozza	Décima Segunda Câmara Cível	CANOAS	Telefonia	Acordao	APELO DESPROVIDO. UNÂNIME	E
29/11/2018	30/11/2018	71007673189	Recurso Inominado	Fabio Vieira Heerdt	Terceira Turma Recursal Cível	SANTA ROSA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	RECURSO PROVIDO.	E
27/11/2018	28/11/2018	71008054371	Recurso Inominado	Mara Lúcia Cocco Martins Facchini	Primeira Turma Recursal Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	RECURSO DESPROVIDO	E
22/11/2018	03/12/2018	70079219655	Apelação	Paulo Sérgio Scarparo	Décima Sétima Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro	Acordao	APELO DESPROVIDO. UNÂNIME	E
14/11/2018	19/11/2018	70079819660	Agravo de Instrumento	Vivian Cristina Angonese Spengler	Décima Sexta Câmara Cível	CANOAS	Telefonia	Monocrática	AGRADO DE INSTRUMENTO NÃO CONHECIDO	S
14/11/2018	19/11/2018	71008123101	Recurso Inominado	Roberto Behrensorf Gomes da Silva	Segunda Turma Recursal Cível	SAPIRANGA	Indenização por Dano Moral	Acordao	RECURSO PROVIDO	E
14/11/2018	16/11/2018	70079041182	Apelação	Eugenio Facchini Neto	Nona Câmara Cível	PORTO ALEGRE	Responsabilidade Civil	Acordao	APELAÇÃO DESPROVIDA	E
14/11/2018	26/11/2018	70079627444	Apelação	Dilso Domingos Pereira	Vigésima Câmara Cível	IGREJINHA	Telefonia	Acordao	Apelo provido. Unânieme.	E
14/11/2018	29/11/2018	70079222246	Apelação	Ricardo Torres Hermann	Segunda Câmara Cível	ITAQUI	Atos Administrativos	Acordao	DERAM PROVIMENTO. UNÂNIME.	PREJUDICADO
14/11/2018	22/11/2018	70079219754	Apelação	Adriana da Silva Ribeiro	Décima Quinta Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro	Acordao	RECURSO DESPROVIDO	E
08/11/2018	13/11/2018	70079138731	Apelação	Marco Antonio Angelo	Décima Nona Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	APELAÇÃO DESPROVIDA	E
07/11/2018	09/11/2018	70079165478	Apelação	Vicente Barrôco de Vasconc	Décima Quinta Câmara Cível	TRÊS DE MAIO	Telefonia	Acordao	Apelo provido em parte.	E
31/10/2018	05/11/2018	71008154684	Mandado de Segurança	Luis Antonio Behrensorf Gomes da Silva	Quarta Turma Recursal Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Monocrática	SEGURANÇA CONCEDIDA DE PLANO	S
30/10/2018	31/10/2018	71008154692	Mandado de Segurança	Glaucia Dipp Dreher	Quarta Turma Recursal Cível	SAPIRANGA	Indenização por Dano Moral	Monocrática	INDEFERIMENTO DA INICIAL.	S
25/10/2018	30/10/2018	71007559206	Recurso Inominado	Fabio Vieira Heerdt	Terceira Turma Recursal Cível	SANTA MARIA	Indenização por Dano Moral	Acordao	RECURSO IMPROVIDO	PREJUDICADO

Data de Julgamento	Publicação	Núm.	Classe CNJ	Relator	Órgão Julgador	Comarca de Origem	Assunto CNJ	Decisão	Provido S/N	Na origem extinto ou suspenso
24/10/2018	30/10/2018	71007974553	Recurso Inominado	Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe	Segunda Turma Recursal Cível	SAPIRANGA	Cartão de Crédito	Acordao	RECURSO PROVIDO	E
19/10/2018	22/10/2018	70079509899	Agravo de Instrumento	Paulo Roberto Lessa Franz	Décima Câmara Cível	CANOAS	Responsabilidade Civil	Monocrotica	AGRADO DE INSTRUMENTO NÃO CONHECIDO	S
17/10/2018	23/10/2018	70075068569	Apelação	Bayard Ney de Freitas Barcellos	Décima Primeira Câmara Cível	SAPIRANGA	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	POR MAIORIA, APELO PROVIDO, EM PARTE	E
08/10/2018	11/10/2018	70079379806	Agravo de Instrumento	Carlos Eduardo Richiniti	Nona Câmara Cível	CANOAS	Responsabilidade Civil	Monocrotica	AGRADO DE INSTRUMENTO NÃO CONHECIDO	S
27/09/2018	04/10/2018	70078868239	Apelação	Gelson Rolim Stocker	Décima Sétima Câmara Cível	PASSO FUNDO	Telefonia	Acordao	APELO DESPROVIDO. UNÂNIME	E
27/09/2018	03/10/2018	70079008215	Apelação	Paulo Sérgio Scarparo	Décima Sétima Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	APELO DESPROVIDO. UNÂNIME	E
27/09/2018	04/10/2018	70078868239	Apelação	Gelson Rolim Stocker	Décima Sétima Câmara Cível	PASSO FUNDO	Telefonia	Acordao	APELO DESPROVIDO. UNÂNIME. (E
18/09/2018	24/09/2018	70078123536	Apelação	Cláudia Maria Hardt	Décima Segunda Câmara Cível	PORTE ALEGRE	Telefonia	Acordao	APELAÇÃO PROVIDA EM PARTE	PREJUDICADO
13/09/2018	24/10/2018	70075063313	Apelação	Alexandre Kreutz	Décima Primeira Câmara Cível	SAPIRANGA	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	DERAM PROVIMENTO AO APELO. UNÂNIME.	E
05/09/2018	10/09/2018	70078870532	Agravo de Instrumento	Voltaire de Lima Moraes	Décima Nona Câmara Cível	TAQUARA	Telefonia	Monocrotica	não conhecido.	S
30/08/2018	14/09/2018	70078152865	Apelação	Giovanni Conti	Décima Sétima Câmara Cível	PORTE ALEGRE	Registro em Cadastro	Acordao	NEGARAM PROVIMENTO AO APELO. UNÂNIME.	E
30/08/2018	05/09/2018	70078448446	Apelação	Paulo Sérgio Scarparo	Décima Sétima Câmara Cível	SANTA ROSA	Telefonia	Acordao	APELAÇÃO PROVIDA. UNÂNIME	E
29/08/2018	03/09/2018	70078218443	Apelação	Nelson José Gonzaga	Décima Oitava Câmara Cível	PORTE ALEGRE	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	DERAM PROVIMENTO AO RECURSO. UNÂNIME	E
29/08/2018	31/08/2018	70078617883	Apelação	Heleno Tregnago Saraiva	Décima Oitava Câmara Cível	PORTE ALEGRE	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	APELAÇÃO PROVIDA	E
24/08/2018	28/08/2018	71007536659	Recurso Inominado	Silvia Maria Pires Tedesco	Quarta Turma Recursal Cível	CAPÃO DA CANOA	Rescisão do contrato e devolução do dinheiro	Acordao	RECURSO PROVIDO	E
24/08/2018	28/08/2018	71007536659	Recurso Inominado	Silvia Maria Pires Tedesco	Quarta Turma Recursal Cível	CAPÃO DA CANOA	Rescisão do contrato e devolução do dinheiro	Acordao	RECURSO PROVIDO	PREJUDICADO
15/08/2018	20/08/2018	70078775939	Mandado de Segurança	Adriana da Silva Ribeiro	Décima Quinta Câmara Cível	PASSO FUNDO	Contratos de Consumo	Monocrotica	INDEFERIDA A INICIAL DO MANDADO DE SEGURANÇA	S
08/08/2018	21/08/2018	70078455508	Apelação	Dilso Domingos Pereira	Vigésima Câmara Cível	PORTE ALEGRE	Prestação de Serviços	Acordao	Apelação cível provida. Unâime.	PREJUDICADO
08/08/2018	10/08/2018	71007798606	Recurso Inominado	Elaine Maria Canto da Fonseca	Segunda Turma Recursal Cível	SAPIRANGA	Indenização por Dano Moral	Acordao	SENTEZA DESCONSTITUIDA. UNÂNIME	E
08/08/2018	15/08/2018	70077529477	Apelação	Adriana da Silva Ribeiro	Décima Quinta Câmara Cível	CANOAS	Obrigações	Acordao	RECURSO DE APELAÇÃO DESPROVIDO	E
12/07/2018	17/07/2018	70078023546	Apelação	Cláudia Maria Hardt	Décima Segunda Câmara Cível	PASSO FUNDO	Telefonia	Acordao	APELAÇÃO DESPROVIDA, NA PARTE EM QUE CONHECIDA.(PREJUDICADO
11/07/2018	20/07/2018	70078009214	Apelação	Dilso Domingos Pereira	Vigésima Câmara Cível	PORTE ALEGRE	Telefonia	Acordao	Apelação cível desprovida	PREJUDICADO
11/07/2018	24/07/2018	70078030087	Apelação	Dilso Domingos Pereira	Vigésima Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	Não conhecem do apelo. Unâime	E

Data de Julgamento	Publicação	Núm.	Classe CNJ	Relator	Órgão Julgador	Comarca de Origem	Assunto CNJ	Decisão	Provido S/N	Na origem extinto ou suspenso
05/07/2018	09/07/2018	70078206208	Agravo de Instrumento	Antônio Maria Rodrigues de Freitas Iserhard	Décima Primeira Câmara Cível	PASSO FUNDO	Telefonia	Monocrática	NÃO CONHECIDO	E
05/07/2018	09/07/2018	70077805950	Apelação	Ergio Roque Menine	Décima Sexta Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO UNÂNIME	E
28/06/2018	12/07/2018	70077914638	Apelação	Giovanni Conti	Décima Sétima Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	NEGARAM PROVIMENTO AO APELO UNÂNIME	E
28/06/2018	02/07/2018	70077200830	Agravo Interno	Giovanni Conti	Décima Sétima Câmara Cível	PASSO FUNDO	Obrigações	Acordao	NEGARAM PROVIMENTO AO AGRAVO INTERNO COM APPLICAÇÃO DE MULTA UNÂNIME	S
28/06/2018	02/07/2018	70077618833	Apelação Cível	Cláudia Maria Hardt	Décima Segunda Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao		E
28/06/2018	02/07/2018	70077345338	Apelação	Paulo Sérgio Scarparo	Décima Sétima Câmara Cível	SANTA ROSA	Telefonia	Acordao	DERAM PROVIMENTO AO RECURSO UNÂNIME	E
27/06/2018	29/06/2018	70077990638	Apelação	Antônio Maria Rodrigues de Freitas Iserhard	Décima Primeira Câmara Cível	PORTO ALEGRE	Telefonia	Acordao	APELO PROVIDO UNÂNIME	E
26/06/2018	28/06/2018	70077694503	Apelação	Eduardo Kraemer	Nona Câmara Cível	CANOAS	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	RECURSO DESPROVIDO	E
26/06/2018	03/07/2018	71007660632	Mandado de Segurança	José Ricardo de Bem Sanhudo	Primeira Turma Recursal Cível	SÃO BORJA	Indenização por Dano Moral	Acordao	SEGURANÇA DENEGADA	S
26/06/2018	28/06/2018	70077670750	Apelação	Eduardo Kraemer	Nona Câmara Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO	E
21/06/2018	28/06/2018	70076749597	Apelação	Eduardo João Lima Costa	Décima Nona Câmara Cível	CANOAS	Empréstimo consignado	Acordao	NEGARAM PROVIMENTO AO APELO	E
21/06/2018	20/07/2018	70074478272	Apelação	Alexandre Kreutz	Décima Primeira Câmara Cível	SÃO BORJA	Contratos Bancários	Acordao	DERAM PROVIMENTO AO APELO UNÂNIME	E
14/06/2018	19/06/2018	70077489458	Apelação	Paulo Sérgio Scarparo	Décima Sétima Câmara Cível	SANTA ROSA	Contratos de Consumo	Acordao	DERAM PROVIMENTO UNÂNIME	E
13/06/2018	15/06/2018	70077694487	Apelação	Guinther Spode	Décima Primeira Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	APELO PROVIDO	E
08/06/2018	13/06/2018	70077953974	Agravo de Instrumento	Carlos Eduardo Richinitti	Nona Câmara Cível	MARAU	Indenização por Dano Moral	Monocrática	NÃO CONHECIDO	S
08/06/2018	11/06/2018	70077941268	Agravo de Instrumento	Eduardo João Lima Costa	Décima Nona Câmara Cível	MARAU	Contratos Bancários	Monocrática	NÃO CONHECIDO	S
30/05/2018	06/06/2018	70075232520	Apelação	Lusmary Fatima Turelly da Silva	Quinta Câmara Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDA	E
30/05/2018	07/06/2018	70077089290	Apelação	Lusmary Fatima Turelly da Silva	Quinta Câmara Cível	CANOAS	Indenização por Dano Moral	Acordao	APELAÇÃO PROVIDA	E
30/05/2018	04/06/2018	70077262566	Apelação	Eugenio Facchini Neto	Nona Câmara Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	APELAÇÃO PROVIDA EM PARTE	E
24/05/2018	30/05/2018	71007733314	Mandado de Segurança	Silvia Maria Pires Tedesco	Quarta Turma Recursal Cível	BOM JESUS	Rescisão do contrato e devolução do dinheiro	Monocrática	SEGURANÇA CONCEDIDA	S
24/05/2018	28/05/2018	70077292860	Apelação	Nelson José Gonzaga	Décima Oitava Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	DERAM PROVIMENTO UNÂNIME	E
24/05/2018	29/05/2018	70077576130	Apelação	Giovanni Conti	Décima Sétima Câmara Cível	TRÊS DE MAIO	Telefonia	Acordao	NEGARAM PROVIMENTO AO APELO UNÂNIME	E

Data de Julgamento	Publicação	Núm.	Classe CNJ	Relator	Órgão Julgador	Comarca de Origem	Assunto CNJ	Decisão	Provido S/N	Na origem extinto ou suspenso
24/05/2018	01/06/2018	70077618734	Apelação	Ergio Roque Menine	Décima Sexta Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	NEGARAM PROVIMENTO AO RECURSO UNÂNIME.	E
16/05/2018	25/05/2018	70077358232	Apelação	Dilso Domingos Pereira	Vigésima Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro	Acordao	Não conhecera do apelo. Unâime	E
16/05/2018	18/05/2018	70075353219	Apelação	Eduardo Kraemer	Nona Câmara Cível	SAPIRANGA	Indenização por Dano Moral	Acordao	RECURSO DESPROVIDO	E
09/05/2018	09/05/2018	70077586048	Agravo de Instrumento	Eduardo João Lima Costa	Décima Nona Câmara Cível	PASSO FUNDO	Contratos Bancários	Monocratica	NÃO CONHECIDO	S
09/05/2018	17/05/2018	70077069482	Apelação	Adriana da Silva Ribeiro	Décima Quinta Câmara Cível	TRÊS DE MAIO	Telefonia	Acordao	RECURSO DESPROVIDO.	E
08/05/2018	10/05/2018	70077621670	Agravo de Instrumento	Paulo Sérgio Scarparo	Décima Sétima Câmara Cível	OSÓRIO	Telefonia	Monocratica	NÃO CONHECIDO	S
02/05/2018	08/05/2018	70075241554	Apelação	Alexandre Kreutz	Décima Primeira Câmara Cível	SAPIRANGA	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	NEGARAM PROVIMENTO. UNÂNIME	E
26/04/2018	07/05/2018	70076859297	Apelação	Nihton Carpes da Silva	Sexta Câmara Cível	PORTO ALEGRE	Responsabilidade Civil	Acordao	APELAÇÃO PROVIDA	E
25/04/2018	30/04/2018	70075151712	Apelação	Eduardo Kraemer	Nona Câmara Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO	E
25/04/2018	30/04/2018	70075295766	Apelação	Eduardo Kraemer	Nona Câmara Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	RECURSO DESPROVIDO	E
25/04/2018	02/05/2018	70075909127	Apelação	Eduardo Kraemer	Nona Câmara Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.	E
24/04/2018	25/04/2018	70077221984	Agravo de Instrumento	Cláudia Maria Hardt	Décima Segunda Câmara Cível	PASSO FUNDO	Contratos Bancários	Monocratica	NÃO CONHECIDO.	S
24/04/2018	26/04/2018	71007561012	Recurso Inominado	Roberto Carvalho Fraga	Primeira Tuma Recursal Cível	SANTA MARIA	Indenização por Dano Moral	Acordao	RECURSO DESPROVIDO	E
11/04/2018	16/04/2018	70076761311	Agravo Interno	Vicente Barrôco de Vasconcellos	Décima Quinta Câmara Cível	PORTO ALEGRE	Indenização por Dano Moral	Acordao	Agravo Interno desprovido.	S
04/04/2018	09/04/2018	70077234250	Agravo de Instrumento	Tasso Caubi Soares Delabary	Nona Câmara Cível	CANOAS	Indenização por Dano Moral	Monocratica	AGRADO DESPROVIDO.	S
28/03/2018	03/04/2018	70076315605	Apelação	Antônio Maria Rodrigues de Freitas Iserhard	Décima Primeira Câmara Cível	SAPIRANGA	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	APELO PROVÍDO. UNÂNIME	E
28/03/2018	06/04/2018	70075179341	Apelação	Lusmary Fatima Turelly da Silva	Quinta Câmara Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	APELAÇÃO PROVIDA	E
27/03/2018	02/04/2018	71007518202	Recurso Inominado	Mara Lúcia Coccaro Martins Facchini	Primeira Tuma Recursal Cível	SÃO BORJA	Indenização por Dano Moral	Acordao	RECURSO DESPROVIDO.	E
21/03/2018	23/03/2018	70076722768	Apelação	Marlene Marlei de Souza	Décima Oitava Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	DERAM PROVIMENTO AO APELO. UNÂNIME	E
14/03/2018	16/03/2018	70076992361	Agravo de Instrumento	Giovanni Conti	Décima Sétima Câmara Cível	PASSO FUNDO	Obrigações	Monocratica	NÃO CONHECIDO	S
14/03/2018	26/03/2018	70072936305	Apelação	Glênio José Wasserstein Hekman	Vigésima Câmara Cível	SANTO ÂNGELO	Telefonia	Acordao	Não conhecera do apelo. Unâime	E
14/03/2018	16/03/2018	70076703685	Apelação	Katia Elenise Oliveira da Silva	Décima Primeira Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	DERAM PROVIMENTO. UNÂNIME	E
08/03/2018	09/03/2018	70076614866	Agravo de Instrumento	Angela Terezinha de Oliveira Brito	Décima Terceira Câmara Cível	PASSO FUNDO	Alienação Fiduciária	Monocratica	AGRADO DE INSTRUMENTO PROVÍDO	S
07/03/2018	16/03/2018	70075421248	Apelação	Adriana da Silva Ribeiro	Décima Quinta Câmara Cível	SAPIRANGA	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	NEGARAM PROVIMENTO	E

Data de Julgamento	Publicação	Núm.	Classe CNJ	Relator	Órgão Julgador	Comarca de Origem	Assunto CNJ	Decisão	Provido S/N	Na origem extinto ou suspenso
01/03/2018	12/03/2018	70075098145	Apelação	Jorge Alberto Schreiner Pestana	Décima Câmara Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	DERAM PROVIMENTO. UNÂNIME	E
28/02/2018	02/03/2018	70075424515	Apelação	Tasso Caubi Soares Delabary	Nona Câmara Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PARCIALMENTE PROVIDO	E
23/02/2018	05/03/2018	71007324189	Mandado de Segurança	Gisele Anne Vieira de Azambuja	Quarta Turma Recursal Cível	CASCA	Indenização por Dano Moral	Acordao	SEGURANÇA CONCEDIDA	S
22/02/2018	28/02/2018	70075875252	Apelação	Giovanni Conti	Décima Sétima Câmara Cível	SAPIRANGA	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PARCIAL PROVIMENTO. UNÂNIME.	E
22/02/2018	28/02/2018	70076096940	Apelação	Giovanni Conti	Décima Sétima Câmara Cível	SAPIRANGA	Contratos Bancários	Acordao	PARCIAL PROVIMENTO. UNÂNIME.	E
22/02/2018	28/02/2018	70074713322	Apelação	Ana Maria Nedel Scalzilli	Décima Sexta Câmara Cível	SÃO LEOPOLDO	Telefonia	Acordao	APELO DESPROVIDO	E
22/02/2018	26/02/2018	70076134782	Agravo Interno	Luís Augusto Coelho Braga	Sexta Câmara Cível	PORTO ALEGRE	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	NEGARAM PROVIMENTO. UNÂNIME	S
22/02/2018	01/03/2018	70075339457	Agravo de Instrumento	Eduardo João Lima Costa	Décima Nona Câmara Cível	GETÚLIO VARGAS	Indenização por Dano Moral	Acordao	RECURSO INADMISÍVEL	S
22/02/2018	28/02/2018	70076087006	Apelação	Giovanni Conti	Décima Sétima Câmara Cível	SAPIRANGA	Contratos Bancários	Acordao	PARCIAL PROVIMENTO	E
22/02/2018	11/04/2018	70075875211	Apelação	Giovanni Conti	Décima Sétima Câmara Cível	SAPIRANGA	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PARCIAL PROVIMENTO	E
21/02/2018	27/02/2018	70076212315	Apelação	Bayard Ney de Freitas Barcellos	Décima Primeira Câmara Cível	ERECHIM	Telefonia	Acordao	PROVIDO	E
08/02/2018	09/02/2018	71007469885	Mandado de Segurança	Roberto Carvalho Fraga	Segunda Turma Recursal Cível	CASCA	Indenização por Dano Material	Monocratica	SEGURANÇA DENEGADA	E
06/02/2018	09/02/2018	70076441179	Agravo de Instrumento	Vicente Barrôco de Vasconcellos	Décima Quinta Câmara Cível	PORTO ALEGRE	Indenização por Dano Moral	Monocratica	não conhecido	S

APÊNDICE B – TABELA COM AS DECISÕES INTERLOCUTÓRIAS

Data de Julgamento	Publicação	N.º	Classe CNJ	Relator	Órgão Julgador	Comarca de Origem	Assunto CNJ	Decisão	Provido S/N	Na origem extinto ou suspenso
12/19/2018	1/18/2019	70080240799	Agravo de Instrumento	Carlos Eduardo Richinitti	Nona Câmara Cível	CANOAS	Indenização por Dano Moral	Monocrática	NÃO CONHECIDO	S
12/19/2018	1/18/2019	70080232952	Agravo de Instrumento	Tasso Caubi Soares Delabary	Nona Câmara Cível	CANOAS	Responsabilidade Civil	Monocrática	DESPROVIDO	S
12/19/2018	1/18/2019	70080233273	Agravo de Instrumento	Cláudia Maria Hardt	Décima Segunda Câmara	CANOAS	Telefonia	Monocrática	NÃO CONHECIDO	S
12/13/2018	1/21/2019	70079604559	Agravo Interno	Paulo Roberto Lessa Franz	Décima Câmara Cível	CANOAS	Responsabilidade Civil	Acordado	DESPROVIDO	S
11/14/2018	11/19/2018	70079819660	Agravo de Instrumento	Vivian Cristina Angonese Spengler	Décima Sexta Câmara Cível	CANOAS	Telefonia	Monocrática	NÃO CONHECIDO	S
10/31/2018	11/5/2018	71008154684	Mandado de Segurança	Luis Antonio Behrensdorf Gomes da Silva	Quarta Turma Recursal Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Monocrática	SEGURANÇA CONCEDIDA	S
10/30/2018	10/31/2018	71008154692	Mandado de Segurança	Glaucia Dipp Dreher	Quarta Turma Recursal Cível	SAPIRANGA	Indenização por Dano Moral	Monocrática	INDEFERIMENTO DA INICIAL	S
10/19/2018	10/22/2018	70079509899	Agravo de Instrumento	Paulo Roberto Lessa Franz	Décima Câmara Cível	CANOAS	Responsabilidade Civil	Monocrática	NÃO CONHECIDO	S
10/8/2018	10/11/2018	70079379806	Agravo de Instrumento	Carlos Eduardo Richinitti	Nona Câmara Cível	CANOAS	Responsabilidade Civil	Monocrática	NÃO CONHECIDO	S
9/5/2018	9/10/2018	70078870532	Agravo de Instrumento	Voltaire de Lima Moraes	Décima Nona Câmara Cível	TAQUARA	Telefonia	Monocrática	NÃO CONHECIDO	S
8/15/2018	8/20/2018	70078775939	Mandado de Segurança	Adriana da Silva Ribeiro	Décima Quinta Câmara Cível	PASSO FUNDO	Contratos de Consumo	Monocrática	INDEFERIDA A INICIAL	S
7/5/2018	7/9/2018	70078206208	Agravo de Instrumento	Antônio Maria Rodrigues de Freitas Iserhard	Décima Primeira Câmara Cível	PASSO FUNDO	Telefonia	Monocrática	NÃO CONHECIDO	E
6/28/2018	7/2/2018	70077200830	Agravo Interno	Giovanni Conti	Décima Sétima Câmara Cível	PASSO FUNDO	Obrigações	Acordado	NEGARAM PROVIMENTO AO AGRAVO INTERNO COM APLICAÇÃO DE MULTA. UNÂNIME	S
6/26/2018	7/3/2018	71007660632	Mandado de Segurança	José Ricardo de Bem Sanhudo	Primeira Turma Recursal Cível	SÃO BORJA	Indenização por Dano Moral	Acordado	SEGURANÇA DENEGADA	S
6/8/2018	6/13/2018	70077953974	Agravo de Instrumento	Carlos Eduardo Richinitti	Nona Câmara Cível	MARAU	Indenização por Dano Moral	Monocrática	NÃO CONHECIDO	S
6/8/2018	6/11/2018	70077941268	Agravo de Instrumento	Eduardo João Lima Costa	Décima Nona Câmara Cível	MARAU	Contratos Bancários	Monocrática	NÃO CONHECIDO	S
5/24/2018	5/30/2018	71007733314	Mandado de Segurança	Silvia Maria Pires Tedesco	Quarta Turma Recursal Cível	BOM JESUS	Rescisão do contrato e devolução do dinheiro	Monocrática	SEGURANÇA CONCEDIDA	S
5/9/2018	5/9/2018	70077586048	Agravo de Instrumento	Eduardo João Lima Costa	Décima Nona Câmara Cível	PASSO FUNDO	Contratos Bancários	Monocrática	NÃO CONHECIDO	S
5/8/2018	5/10/2018	70077621570	Agravo de Instrumento	Paulo Sérgio Scarparo	Décima Sétima Câmara Cível	OSÓRIO	Telefonia	Monocrática	NÃO CONHECIDO	S
4/24/2018	4/25/2018	70077221984	Agravo de Instrumento	Cláudia Maria Hardt	Décima Segunda Câmara Cível	PASSO FUNDO	Contratos Bancários	Monocrática	NÃO CONHECIDO	S
4/11/2018	4/16/2018	70076761311	Agravo Interno	Vicente Barroco de Vasconcellos	Décima Quinta Câmara Cível	PORTO ALEGRE	Indenização por Dano Moral	Acordado	Agravo Interno desprovido.	S
4/4/2018	4/9/2018	70077234250	Agravo de Instrumento	Tasso Caubi Soares Delabary	Nona Câmara Cível	CANOAS	Indenização por Dano Moral	Monocrática	DESPROVIDO	S
3/14/2018	3/16/2018	70076992361	Agravo de Instrumento	Giovanni Conti	Décima Sétima Câmara Cível	PASSO FUNDO	Obrigações	Monocrática	NÃO CONHECIDO	S
3/8/2018	3/9/2018	70076614866	Agravo de Instrumento	Angela Terezinha de Oliveira Brito	Décima Terceira Câmara Cível	PASSO FUNDO	Alienação Fiduciária	Monocrática	PROVIDO	S
2/23/2018	3/5/2018	71007324189	Mandado de Segurança	Gisele Anne Vieira de Azambuja	Quarta Turma Recursal Cível	CASCA	Indenização por Dano Moral	Acordado	SEGURANÇA CONCEDIDA	S
2/22/2018	2/26/2018	70076134782	Agravo Interno	Luis Augusto Coelho Braga	Sexta Câmara Cível	PORTO ALEGRE	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordado	NEGARAM PROVIMENTO. UNÂNIME	S
2/22/2018	3/1/2018	70075339457	Agravo de Instrumento	Eduardo João Lima Costa	Décima Nona Câmara Cível	GETÚLIO VARGAS	Indenização por Dano Moral	Acordado	NÃO CONHECIDO	S
2/8/2018	2/9/2018	71007469885	Mandado de Segurança	Roberto Carvalho Fraga	Segunda Turma Recursal Cível	CASCA	Indenização por Dano Material	Monocrática	SEGURANÇA DENEGADA	E
2/6/2018	2/9/2018	70076441179	Agravo de Instrumento	Vicente Barroco de Vasconcellos	Décima Quinta Câmara Cível	PORTO ALEGRE	Indenização por Dano Moral	Monocrática	NÃO CONHECIDO	S

APÊNDICE C – TABELA COM AS DECISÕES EXTINTIVAS

Data de Julgamento	Publicação	Núm.	Classe CNJ	Relator	Órgão Julgador	Comarca de Origem	Assunto CNJ	Decisão	Provido S/N	Na origem extinto ou suspenso
18/12/2018	23/01/2019	70079801296	Apelação	Lusmary Fatima Turelly da Silva	Quinta Câmara Cível	DOM PEDRITO	Seguro	Acordao	PROVIDO	E
13/12/2018	21/01/2019	70079219838	Apelação	Ergio Roque Menine	Décima Sexta Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro	Acordao	DESPROVIDO	E
13/12/2018	17/12/2018	70078880416	Apelação	Cláudia Maria Hardt	Décima Segunda Câmara Cível	TRÊS DE MAIO	Telefonia	Acordao	PROVIDO EM PARTE	E
11/12/2018	18/01/2019	70079569877	Apelação	Clademir José Ceolin Missaggia	Vigésima Terceira Câmara Cível	CANOAS	Cartão de Crédito	Acordao	PROVIDO	E
30/11/2018	04/12/2018	70079042834	Apelação	Pedro Luiz Pozza	Décima Segunda Câmara Cível	CANOAS	Telefonia	Acordao	DESPROVIDO	E
29/11/2018	30/11/2018	71007673189	Recurso Inominado	Fabio Vieira Heerdt	Terceira Turma Recursal Cível	SANTA ROSA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	RECURSO PROVIDO	E
27/11/2018	28/11/2018	71008054371	Recurso Inominado	Mara Lúcia Coccaro Martins Facchini	Primeira Turma Recursal Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	RECURSO DESPROVIDO	E
22/11/2018	03/12/2018	70079219655	Apelação	Paulo Sérgio Scarparo	Décima Sétima Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro	Acordao	DESPROVIDO	E
14/11/2018	19/11/2018	71008123101	Recurso Inominado	Roberto Behrensdorf Gomes da Silva	Segunda Turma Recursal Cível	SAPIRANGA	Indenização por Dano Moral	Acordao	RECURSO PROVIDO	E
14/11/2018	16/11/2018	70079041182	Apelação	Eugenio Facchini Neto	Nona Câmara Cível	PORTO ALEGRE	Responsabilidade Civil	Acordao	DESPROVIDO	E
14/11/2018	26/11/2018	70079627444	Apelação	Dilso Domingos Pereira	Vigésima Câmara Cível	IGREJINHA	Telefonia	Acordao	PROVIDO	E
14/11/2018	22/11/2018	70079219754	Apelação	Adriana da Silva Ribeiro	Décima Quinta Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro	Acordao	DESPROVIDO	E
08/11/2018	13/11/2018	70079138731	Apelação	Marco Antonio Angelo	Décima Nona Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	DESPROVIDO	E
07/11/2018	09/11/2018	70079165478	Apelação	Vicente Barrôco de Vasconc	Décima Quinta Câmara Cível	TRÊS DE MAIO	Telefonia	Acordao	PROVIDO EM PARTE	E
24/10/2018	30/10/2018	71007974553	Recurso Inominado	Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe	Segunda Turma Recursal Cível	SAPIRANGA	Cartão de Crédito	Acordao	RECURSO PROVIDO	E
17/10/2018	23/10/2018	70075068569	Apelação	Bayard Ney de Freitas Barcellos	Décima Primeira Câmara Cível	SAPIRANGA	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PROVIDO EM PARTE	E
27/09/2018	04/10/2018	70078868239	Apelação	Gelson Rolim Stocker	Décima Sétima Câmara Cível	PASSO FUNDO	Telefonia	Acordao	DESPROVIDO	E
27/09/2018	03/10/2018	70079008215	Apelação	Paulo Sérgio Scarparo	Décima Sétima Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	DESPROVIDO	E
13/09/2018	24/10/2018	70075063313	Apelação	Alexandre Kreutz	Décima Primeira Câmara Cível	SAPIRANGA	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PROVIDO	E
30/08/2018	14/09/2018	70078152865	Apelação	Giovanni Conti	Décima Sétima Câmara Cível	PORTO ALEGRE	Registro em Cadastro	Acordao	DESPROVIDO	E
30/08/2018	05/09/2018	70078448446	Apelação	Paulo Sérgio Scarparo	Décima Sétima Câmara Cível	SANTA ROSA	Telefonia	Acordao	PROVIDO	E
29/08/2018	03/09/2018	70078218443	Apelação	Nelson José Gonzaga	Décima Oitava Câmara Cível	PORTO ALEGRE	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PROVIDO	E
29/08/2018	31/08/2018	70078617883	Apelação	Heleno Tregnago Saraiwa	Décima Oitava Câmara Cível	PORTO ALEGRE	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PROVIDO	E
24/08/2018	28/08/2018	71007536659	Recurso Inominado	Silvia Maria Pires Tedesco	Quarta Turma Recursal Cível	CAPÃO DA CANOA	Rescisão do contrato e devolução do dinheiro	Acordao	RECURSO PROVIDO	E

08/08/2018	10/08/2018	71007798606	Recurso Inominado	Elaine Maria Canto da Fonseca	Segunda Turma Recursal Cível	SAPIRANGA	Indenização por Dano Moral	Acordao	RECURSO PROVIDO	E
08/08/2018	15/08/2018	70077529477	Apelação	Adriana da Silva Ribeiro	Décima Quinta Câmara Cível	CANOAS	Obrigações	Acordao	DESPROVIDO	E
11/07/2018	24/07/2018	70078030087	Apelação	Dilso Domingos Pereira	Vigésima Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	NÃO CONHECIDO	E
05/07/2018	09/07/2018	70077805950	Apelação	Ergio Roque Menine	Décima Sexta Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	DESPROVIDO	E
28/06/2018	12/07/2018	70077914638	Apelação	Giovanni Conti	Décima Sétima Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	DESPROVIDO	E
28/06/2018	02/07/2018	70077618833	Apelação	Cláudia Maria Hardt	Décima Segunda Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	DESPROVIDO	E
28/06/2018	02/07/2018	70077345338	Apelação	Paulo Sérgio Scarparo	Décima Sétima Câmara Cível	SANTA ROSA	Telefonia	Acordao	PROVIDO	E
27/06/2018	29/06/2018	70077990638	Apelação	Antônio Maria Rodrigues de Freitas Iserhard	Décima Primeira Câmara Cível	PORTO ALEGRE	Telefonia	Acordao	PROVIDO	E
26/06/2018	28/06/2018	70077694503	Apelação	Eduardo Kraemer	Nona Câmara Cível	CANOAS	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	DESPROVIDO	E
26/06/2018	28/06/2018	70077670750	Apelação	Eduardo Kraemer	Nona Câmara Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PROVIDO EM PARTE	E
21/06/2018	28/06/2018	70076749597	Apelação	Eduardo João Lima Costa	Décima Nona Câmara Cível	CANOAS	Empréstimo consignado	Acordao	DESPROVIDO	E
21/06/2018	20/07/2018	70074478272	Apelação	Alexandre Kreutz	Décima Primeira Câmara Cível	SÃO BORJA	Contratos Bancários	Acordao	PROVIDO	E
14/06/2018	19/06/2018	70077489458	Apelação	Paulo Sérgio Scarparo	Décima Sétima Câmara Cível	SANTA ROSA	Contratos de Consumo	Acordao	PROVIDO	E
13/06/2018	15/06/2018	70077694487	Apelação	Guinther Spode	Décima Primeira Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PROVIDO	E
30/05/2018	06/06/2018	70075232520	Apelação	Lusmary Fatima Turelly da Silva	Quinta Câmara Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PROVIDO EM PARTE	E
30/05/2018	07/06/2018	70077089290	Apelação	Lusmary Fatima Turelly da Silva	Quinta Câmara Cível	CANOAS	Indenização por Dano Moral	Acordao	PROVIDO	E
30/05/2018	04/06/2018	70077262566	Apelação	Eugenio Facchini Neto	Nona Câmara Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PROVIDO EM PARTE	E
24/05/2018	28/05/2018	70077292860	Apelação	Nelson José Gonzaga	Décima Oitava Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PROVIDO	E
24/05/2018	29/05/2018	70077576130	Apelação	Giovanni Conti	Décima Sétima Câmara Cível	TRÊS DE MAIO	Telefonia	Acordao	DESPROVIDO	E
24/05/2018	01/06/2018	70077618734	Apelação	Ergio Roque Menine	Décima Sexta Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	DESPROVIDO	E
16/05/2018	25/05/2018	70077358232	Apelação	Dilso Domingos Pereira	Vigésima Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro	Acordao	NÃO CONHECIDO	E
16/05/2018	18/05/2018	70075353219	Apelação	Eduardo Kraemer	Nona Câmara Cível	SAPIRANGA	Indenização por Dano Moral	Acordao	DESPROVIDO	E
09/05/2018	17/05/2018	70077069482	Apelação	Adriana da Silva Ribeiro	Décima Quinta Câmara Cível	TRÊS DE MAIO	Telefonia	Acordao	DESPROVIDO	E
02/05/2018	08/05/2018	70075241554	Apelação	Alexandre Kreutz	Décima Primeira Câmara Cível	SAPIRANGA	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	DESPROVIDO	E
26/04/2018	07/05/2018	70076859297	Apelação	Niwton Carpes da Silva	Sexta Câmara Cível	PORTO ALEGRE	Responsabilidade Civil	Acordao	PROVIDO	E
25/04/2018	30/04/2018	70075151712	Apelação	Eduardo Kraemer	Nona Câmara Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PROVIDO EM PARTE	E

25/04/2018	30/04/2018	70075295766	Apelação	Eduardo Kraemer	Nona Câmara Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	DESPROVIDO	E
25/04/2018	02/05/2018	70075909127	Apelação	Eduardo Kraemer	Nona Câmara Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PROVIDO EM PARTE	E
24/04/2018	26/04/2018	71007561012	Recurso Inominado	Roberto Carvalho Fraga	Primeira Turma Recursal Cível	SANTA MARIA	Indenização por Dano Moral	Acordao	RECURSO DESPROVIDO	E
28/03/2018	03/04/2018	70076315605	Apelação	Antônio Maria Rodrigues de Freitas Iserhard	Décima Primeira Câmara Cível	SAPIRANGA	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PROVIDO	E
28/03/2018	06/04/2018	70075179341	Apelação	Lusmary Fatima Turelly da Silva	Quinta Câmara Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PROVIDO	E
27/03/2018	02/04/2018	71007518202	Recurso Inominado	Mara Lúcia Coccaro Martins Faccinini	Primeira Turma Recursal Cível	SÃO BORJA	Indenização por Dano Moral	Acordao	RECURSO DESPROVIDO	E
21/03/2018	23/03/2018	70076722768	Apelação	Marlene Marlei de Souza	Décima Oitava Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PROVIDO	E
14/03/2018	26/03/2018	70072936305	Apelação	Glênio José Wasserstein Hekman	Vigésima Câmara Cível	SANTO ÂNGELO	Telefonia	Acordao	NÃO CONHECIDO	E
14/03/2018	16/03/2018	70076703685	Apelação	Katia Elenise Oliveira da Silva	Décima Primeira Câmara Cível	CANOAS	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PROVIDO	E
07/03/2018	16/03/2018	70075421248	Apelação	Adriana da Silva Ribeiro	Décima Quinta Câmara Cível	SAPIRANGA	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	DESPROVIDO	E
01/03/2018	12/03/2018	70075098145	Apelação	Jorge Alberto Schreiner Pestana	Décima Câmara Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PROVIDO	E
28/02/2018	02/03/2018	70075424515	Apelação	Tasso Caubi Soares Delabary	Nona Câmara Cível	SAPIRANGA	Inclusão Indevida em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PROVIDO EM PARTE	E
22/02/2018	28/02/2018	70075875252	Apelação	Giovanni Conti	Décima Sétima Câmara Cível	SAPIRANGA	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PROVIDO EM PARTE	E
22/02/2018	28/02/2018	70076096940	Apelação	Giovanni Conti	Décima Sétima Câmara Cível	SAPIRANGA	Contratos Bancários	Acordao	PROVIDO EM PARTE	E
22/02/2018	28/02/2018	70074713322	Apelação	Ana Maria Nedel Scalzilli	Décima Sexta Câmara Cível	SÃO LEOPOLDO	Telefonia	Acordao	DESPROVIDO	E
22/02/2018	28/02/2018	70076087006	Apelação	Giovanni Conti	Décima Sétima Câmara Cível	SAPIRANGA	Contratos Bancários	Acordao	PROVIDO EM PARTE	E
22/02/2018	11/04/2018	70075875211	Apelação	Giovanni Conti	Décima Sétima Câmara Cível	SAPIRANGA	Registro em Cadastro de Inadimplentes	Acordao	PROVIDO EM PARTE	E
21/02/2018	27/02/2018	70076212315	Apelação	Bayard Ney de Freitas Barcellos	Décima Primeira Câmara Cível	ERECHIM	Telefonia	Acordao	PROVIDO	E