

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

DANIEL BECKER

Advogado, Pós-graduando em Direito Público pela FGV Direito Rio, Graduado em Direito pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e Diretor de Novas Tecnologias do Centro Brasileiro de Mediação e Arbitragem (CBMA).

BRUNO FEIGELSON

Advogado, Doutorando e Mestre em Direito pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Graduado em Direito pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e *Head* de Futurismo da *Future Law*.

Sumário: 1. Introdução. 2. Acesso à justiça vs. acesso ao Poder Judiciário. 3. Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR). 4. Resolução extrajudicial de conflitos como pré-requisito do acesso ao Poder Judiciário. 5. Conclusão.

1. INTRODUÇÃO

Se foi a crise de 2008 que impulsionou as *lawtechs*, empresas de tecnologia dedicadas ao mercado jurídico, nos Estados Unidos, no Brasil, as ferramentas ganham aderência por conta da tragédia do Sistema de Justiça que assistimos por aqui. São mais de oitenta milhões de processos aguardando julgamento e aproximadamente 2% do PIB nacional gastos com o Poder Judiciário.¹

Mas não para por aí. A celeridade do processo judicial, incluída pela Emenda Constitucional nº 45 no artigo 5º da Constituição da República como direito fundamental, representou aumento de quantidade de processos julgados *vis-à-vis* diminuição de qualidade das decisões proferidas pelo Poder Judiciário. Acredite-se ou não, os juizes brasileiros são os mais rápidos do mundo sentenciando: aproximadamente 7,2 processos por dia, segundo dados de 2017. Com informações do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) de 2016, o professor e juiz federal, Erik Navarro Wolkart, apontou, em sua tese de doutoramento, que tramitaram 102 milhões de processos em todas as instâncias do Poder Judiciário, para um total de 17.338 magistrados, ou seja, uma média de 5.883 processos por juiz – com exceção do Supremo Tribunal Federal. O estoque de processos, por sua vez, era de 74 milhões – 1,9 milhões a mais do que no final de 2014. De 2009 até 2015, esse número subiu 19,4%.²

Na linha do célebre estudo de Bryan Garth e Mauro Cappelletti, foram algumas as tentativas de se resolver o problema do acesso à justiça no Brasil: processo coletivo no Código de Defesa do Consumidor e na Lei da Ação Civil Pública, promoção da conciliação via Juizados Especiais e Código de Processo Civil de

2015, métodos alternativos ou adequados de resolução de conflitos com as Leis de Mediação e Arbitragem *et cetera*.³

Garth e Cappelletti, sem dúvidas, tinham em mente que a inovação é combatível de conflitos, até mesmo porque acompanharam as revoluções tecnológicas após a II Guerra Mundial e o surgimento da sociedade de consumo, mas não imaginaram – e nem poderiam – o impacto da tecnologia da informação nas dinâmicas sociais e comerciais. Infelizmente, as primeira, segunda e terceira ondas de acesso à justiça não estavam preparadas para garantir-lo na era digital; desde que a internet abriu suas portas para o comércio eletrônico, até hoje, com a economia de escala que gera milhares de negócios por segundo no país, os conflitos estão em franco crescimento.

O espaço virtual cresce na medida em que bibliotecas, cassinos, shoppings, casas de leilões, serviços de entrega, museus, parques de diversões e outros lugares familiarmente físicos ganham facetas ou transformam-se integralmente em digitais.⁴ A sociedade hiperconectada amplifica significativamente os conflitos, efeitos colaterais da inovação.⁵ É simples: na economia de escala, as chances de algo dar errado são proporcionalmente crescentes pelo volume, rapidez e complexidade de transações.

Ainda com os dados do relatório do CNJ de 2016, aponta-se que, enquanto a razão no Brasil é de 1 processo para cada 2,78 habitantes, a relação italiana, a razão no Brasil é de 1 processo para cada 13,46 habitantes, enquanto uma das piores da Europa, é de 1 processo para cada 109 habitantes.⁶ Portanto, a alemã, a melhor, é de apenas 1 processo para cada 109 habitantes.⁶ Portanto, a cada grupo de cem mil cidadãos brasileiros, quase treze mil ajuizaram uma ação em 2017.⁷ Na medida em que a sociedade se desenvolve e se torna mais

1. CNJ, *Justiça em números 2018*. Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b73688ec61888b38316c3d40c32167.pdf. Acesso em: 15 de jul. 2019
2. WOLKART, Erik Navarro. *Análise econômica e comportamental do processo civil: como promover a cooperação para enfrentar a tragédia da justiça no processo civil brasileiro*. 2018. 835 f. Tese (Doutorado em Direito). Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

3. CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Brian. *Acesso à justiça* (Tradução por Ellen Gracie Northlee). Porto Alegre: Fabris, 1988.
4. KATSH, Ehbar; RIFKIN, Janet; GAITTENBY, Alan. E-Disputes, and E-Dispute Resolution. In the Shadow of "eBay Law". *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, vol. 15, 2000.
5. KATSH, Ehbar; RABINOVICH-EINY, Orna. *Digital Justice*. Nova York: Oxford University, 2017, p. 3.
6. WOLKART, Erik Navarro. *Análise econômica e comportamental do processo civil brasileiro: promover a cooperação para enfrentar a tragédia da justiça no processo civil brasileiro*. 2018. 835 f. Tese (Doutorado em Direito). Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
7. CARDOSO, Christiana Beyrodt. *ODR (Online Dispute Resolution) en Brasil In Primer Encuentro Latinoamericano de Resolución de Conflictos 4.0*, 2019. Buenos Aires: ODR Latinoamérica, 2019.

complexa, mais assistência jurídica é necessária; a notícia ruim é que, conforme os números alarmantes levantados supra, o Poder Judiciário brasileiro é incapaz de lidar com essa demanda crescente.

2. ACESSO À JUSTIÇA VS. ACESSO AO PODER JUDICIÁRIO

A expressão acesso à justiça é sinédoque, um *pars pro toto* de diversos fenômenos. Por muito tempo, a sociedade – e aqui inclua-se também os juristas – cometeram um erro semântico crasso ao utilizarem “acesso à justiça” e “acesso ao Poder Judiciário” como sinônimos. O “acesso ao Poder Judiciário” é apenas uma espécie da qual o “acesso à justiça” é gênero. Como afirma-se aqui e será reforçado ainda a seguir, é provável que o engano venha da própria Constituição da República, especificamente do artigo 5º, XXXV: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. Talvez se deva a este dispositivo o fetiche brasileiro com os órgãos jurisdicionais.

A título de exemplificação, pode-se falar em outras espécies como o “acesso à informação jurídica online”⁸, “acesso à ordem jurídica justa”⁹ ou a edição jurídica básica na escola. Nas palavras do professor Kazuo Watanabe, o acesso à justiça deve ser analisado sob o prisma de que a sociedade, enquanto destinatária das normas jurídicas, é a consumidora final¹⁰. Dessa confusão semântica, tem-se a manutenção e até agravamento da crise de justiça no Brasil, que impede que a sociedade acesse a justiça de forma ampla e isonômica e que o nobre objetivo previsto no art. 6º do CPC/2015, a obtenção da tutela de direitos justa, efetiva e em prazo razoável, seja alcançado.¹¹

✓ O processo judicial tem que ser pensado como a Unidade de Terapia Intensiva (UTI) de um hospital: vital, mas reservada para casos específicos e graves, caso contrário o sistema entra em colapso por superlotação e falta de

8. BECKER, Daniel; FEIGELSON, Bruno. O acesso à informação jurídica online como medida de garantia ao direito de acesso à justiça. In: *Advocacia 4.0* (Org. MALDONADO, Viviane; FEIGELSON, Bruno). São Paulo: Rio de Janeiro, 2019.
9. WATANABE, Kazuo (Org.). *Acesso à ordem jurídica justa: conceito atualizado de acesso à justiça*, processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.
10. WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. *Participação e processo*. São Paulo: Ed. RT, 1988, p. 128.
11. WOLKART, Erik Navarro; BECKER, Daniel. Entre gritos e sussurros. *JOTA*. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/entre-gritos-e-sussurros-28032018>. Acesso em 24 de jul. 2019.

recursos – tal como ocorre hoje no Poder Judiciário brasileiro. Portanto, deve buscar-se, inclusive, a utilização mínima do Poder Judiciário, devendo o mesmo ser tratado como *ultima ratio* – o que não é nenhum demérito, pois, em determinados casos, ele é a via, de fato, mais adequada.¹²

Estima-se que de 3% a 5% das transações de comércio eletrônico terminam em conflitos e, com base na estimativa de volume de transações virtuais no mundo, isso significa que há mais de 700 milhões de disputas de *e-commerce* a cada ano, aumentando para mais de um bilhão de disputas por ano em 2017. Isso mesmo. É praticamente dez vezes o tamanho do acervo de processos judiciais brasileiros por ano oriundos do comércio na rede mundial de computadores.

3. MÉTODOS ONLINE DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS (ODR)

Os precursores do ODR foram os professores Ethan Kaish e Janet Rifkin, que, em 1997, fundaram o Centro Nacional de Tecnologia e Resolução de Disputas (NCDR), vinculado à Universidade de Massachusetts, com o objetivo de fomentar a tecnologia da informação e gestão de conflitos¹³. ODR pode abranger várias técnicas específicas de ADR enquanto utiliza-se de uma rede como local virtual para a solução de uma disputa. É, verdadeiramente, o casamento da tecnologia da informação com os meios alternativos de resolução de controvérsias

Inicialmente desenhados para mimetizar métodos de resolução de conflitos no mundo *offline*, hoje, utilizam tecnologia da informação para melhorá-los, prevenindo, gerindo e concluindo controvérsias oriundas do ambiente digital ou não. Com efeito, os métodos ODR objetivam facilitar o acesso à justiça em sua amplitude, promovendo desburocratização e diminuição de custos e resolvendo disputas de forma mais célere e eficientes que as vias tradicionais. E precisamente derrubar os obstáculos presentes nas modalidades *offline* de resolução

12. MARINONI, Luiz Guilherme. *Tutela antecipatória, julgamento antecipado e execução imediata da sentença*. 4. ed. São Paulo: Ed. RT, 2000, p. 18.
13. WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. *Participação e processo*. São Paulo: Ed. RT, 1988, p. 128.
- CHIAVASSA, Marcelo. Acesso à justiça e ODR. Entrevista: Ricardo Dalmaso. *Digitalia*, 26 jun. 2019. Disponível em: <https://open.spotify.com/episode/4x5jBw-52jhmM27MIghyux?si=xLrQzGw0QKq5IwaGryRbbQ>. Acesso em: 28 jun. 2019.
- KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet; GAITENBY, Alan. E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of “eBay Law”. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, vol. 15, 2000.

de disputas. ODR decorre, portanto, da necessidade de prevenção ou resolução de um conflito, quando a escassez de recursos financeiros, distância geográfica e a agilidade é da essência do negócio.¹⁴

Os sistemas online de resolução de disputas são comprovadamente eficientes. No Brasil e no mundo, proliferam as tecnologias a respeito, trazendo inúmeros benefícios para pessoas físicas e jurídicas ao criarem um canal privado para a resolução de demandas. Em rápida consulta no sítio eletrônico da Associação Brasileira de Lawtechs & Legaltechs (AB2L), verifica-se que há mais de dezesseis empresas brasileiras oferecendo serviços de ODR.¹⁵ O Sem Processo, uma lawtech brasileira fundada em 2016, exclusiva para advogados, merece especial menção. Originalmente a plataforma foi concebida para permitir que os profissionais buscassem os departamentos jurídicos antes da proposição das ações judiciais. Em menos de um ano de funcionamento, o módulo pré-contencioso recebeu casos envolvendo mais de 500 empresas diferentes.

Após muita interação com o mercado, os fundadores do Sem Processo identificaram a necessidade de criação de um módulo contencioso, em que as empresas e seus respectivos escritórios buscassem os advogados dos autores para a negociação de acordos em casos já judicializados. O novo método permitiu que a lawtech expandisse sua atuação para processos trabalhistas, imobiliários e amplosse sua atuação no âmbito do contencioso consumerista. Atualmente, a plataforma é operada pelos departamentos jurídicos das maiores empresas do país. São mais de 500 escritórios parceiros cadastrados e, somente em 2018, mais de 1 bilhão de reais em processos judiciais aptos à negociação trafegaram na plataforma.¹⁶

Quando se fala em ODR in company, é impossível não trazer o caso do eBay marketplace pioneiro de e-commerce para intermediação de transações, onde circulam US\$ 45 bilhões em mercadorias anualmente, mais de 90 milhões de usuários ativos, utilizando 16 idiomas diferentes. Nos idos de março de 1999, após testes de pilotos, um link foi adicionado na página de atendimento ao cliente do eBay informando aos usuários acerca da inclusão de uma ferramenta de

14. MARQUES, Ricardo Dalmaso. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. *Revista de Direito e as Novas Tecnologias*, 2019, no prelo.

15. AB2L. *Radar de Lawtechs e Legaltechs*. Associação Brasileira de Lawtechs & Legaltechs. Disponível em: <https://www.ab2l.org.br/radar-lawtechs/>. Acesso em: 28 de jun. 2019.

16. LOURENÇO, Emio. *Lawtechs podem acelerar a justiça e transformar a carreira dos advogados*. Disponível em: <https://www.startse.com/noticia/nova-economia/63709/lawtechs-startup-juridico-2>. Acesso em: 28 de jun. 2019.

resolução de disputas para solucionar problemas envolvendo compradores e vendedores usuários de sua plataforma.¹⁷ O eBay atualmente resolve mais de 60 milhões de disputas de comércio eletrônico por ano, com uma taxa de crescimento de cerca de 13% ao ano.¹⁸ Na mesmíssima linha do eBay, o dragão chinês *e-commerce*, Alibaba, resolve centenas de milhões de disputas por ano.¹⁹

Aqui no Brasil, como exemplo de ODR endógeno, temos o extremamente bem-sucedido caso do Mercado Livre, que já alcançou 98,9% de desjudicialização por meio de técnicas de promoção das melhores experiências para seus consumidores e usuários. Em linhas simples, o marketplace criou uma ferramenta chamada "Compra Garantida", na qual o usuário, caso atendidos os requisitos pelo comprador e respeitado o prazo da reclamação, recebe seu dinheiro de volta. Na hipótese de o método não resolver a questão, a plataforma disponibiliza um chat para comprador e vendedor tentarem uma composição, podendo contar ou não com a ajuda de um terceiro, o mediador, que pode vir a participar do processo.²⁰

É desafiador conduzir procedimento online de resolução de disputas: os compradores e vendedores geralmente não terão uma futura relação comercial, são negócios *one shot* que acabam por dificultar o desenvolvimento de qualquer coisa fora desta interação imediata. Contudo, as plataformas precisam trazer segurança para seus usuários e resolver seus conflitos, é uma forma de fidelizá-los em um ambiente onde a identidade das partes é turva e a única confiança é o sistema reputacional e a idoneidade de marcas como eBay, Alibaba e Mercado Livre. No comércio eletrônico, a perda de tempo gera perda de oportunidades, e os usuários desejam resolver seus problemas da maneira mais rápida e com a menor fricção possível.²¹

17. KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet; GAITENBY, Alan. E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of "eBay Law". *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, vol. 15, 2000.

18. DEL DUCA, Louis F.; RULE, Colin; RIMPFEL, Kathryn. eBay's De Facto Low Value High Volume Resolution Process: Lessons and Best Practices for ODR Systems Designers. 6 YB. *Arbitration & Mediation* 204, 2014.

19. BECKER, Daniel; MALA, Andrea. *ODR as an effective method to ensure access to justice: the worrying, but promising Brazilian case*. Mediate. Disponível em: <https://www.mediate.com/articles/beecker-odr-effective.cfm>. Acesso em: 28 de jun. 2019.

20. FREITAS, Tainá. *Como o Mercado Livre atingiu 98,9% de "desjudicialização" na resolução de conflitos*. Starze. Disponível em: <https://www.startse.com/noticia/nova-economia/64894/mercado-livre-odr-resolucao-conflito>. Acesso em: 28 de jun. 2019.

21. KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet; GAITENBY, Alan. E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of "eBay Law". *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, vol. 15, 2000.

Como o objetivo é maximizar o número de transações bem-sucedidas, resolver disputas é essencialmente aumentar seu volume e não o reduzir²². Nas palavras de Mark Cuban, "faça seu produto ser mais fácil de adquirir do que o concorrente ou você irá assisti-lo comprando dele e não de você"²³. Todavia, a *raison d'être* dessas ferramentas pode até ter um viés econômico, mas, na prática, elas maximizam o bem-estar e exercem uma importante função social. Pois reitiram milhares – ou até milhões – de disputas da alçada do Poder Judiciário.

Sem dúvidas, a propagação em massa dos métodos ODR servirá para melhorar o acesso à justiça e aumentar a pacificação social, uma vez que eles seriam capazes de reduzir a judicialização de conflitos corriqueiros e de natureza mais simples, mas que representam parte substancial da massa de litígios.²⁴

Nada obstante, é importante notar que, embora os métodos ODR estejam em expansão, seus métodos ainda estão restritos a controvérsias mais simples que podem ser adaptadas a parâmetros pré-definidos. Casos corriqueiros de contencioso cível envolvendo o CDC, por exemplo, podem ser facilmente resolvidos e são os melhores candidatos para a resolução por ODR, uma vez que o litígio judicial convencional para esses casos pode ser bastante custoso, demorado e ineficiente.²⁵

4. RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS COMO PRÉ-REQUISITO DO ACESSO AO PODER JUDICIÁRIO

O leitice dos jurisdicionados brasileiros pelo Poder Judiciário, revelado pela ansia por um dia perante um juiz togado e a necessidade de um terceiro adjudicador, é uma moléstia cultural de nosso país. Os sintomas desta enfermidade são identificados a olho nu e de forma macroeconômica nos números que

22. KATSH, Ethan. Colin. What we know and need to know about online dispute resolution. *South Carolina Law Review*, vol. 67, 2016.

23. FROMMIER, Dan. The dot-com billionaire: Mark Cuban. *Forbes*. Disponível em: http://www.forbes.com/2006/02/11/mark-cuban-money_cx_de_money06_0214cuban.html

24. BECKER, Daniel; LAMEIRA, Pedro. Online Dispute Resolution (ODR) e a disrupção no ecossistema da resolução de disputas. *LEX MACHINÆ*. Disponível em: <https://www.lexmachinae.com/2017/08/22/online-dispute-resolution-odr-e-a-rupura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/>. Acesso em: 28 de jun. 2019.

25. MAIA, Andrea; BECKER, Daniel. Online Dispute Resolution (ODR) in Brazil: a major opportunity for stakeholders. *Kluwer Mediation Blog*. Disponível em: <http://mediation-blog.kluwerarbitration.com/2018/09/09/online-dispute-resolution-odr-brazil-major-opportunity-stakeholders/>. Acesso em: 17 de jul. 2019.

apresentamos nos primeiros tópicos deste texto, os quais escancararam a tragédia da justiça brasileira.

Alhures, há imposições de mediação obrigatória prévias ao ingresso no Poder Judiciário, bem e malsucedidas: aqui, a audiência de conciliação e mediação, obrigatória nos Juizados Especiais Cíveis e nas ações de procedimento comum, na forma do Código de Processo Civil, mostrou-se um fracasso. A uma, porque a experiência mostra que, via de regra, não há treinamento adequado para conciliadores e mediadores conduzirem essas audiências, que acabam tornando-se um procedimento burocrático que mais atrasa do que ajuda o deslinde das demandas cíveis. A duas, porque, comumente, não há espaço no cronograma dos órgãos jurisdicionais para agendar tantas audiências quanto o número de novas ações, o que resulta em dois lamentáveis cenários: ora a audiência é marcada após muitos meses após o ajuizamento da ação, ora os magistrados acabam, por questão de sobrevivência, suprimindo a audiência e fazendo constar na citação a regra do antigo Código de Processo Civil para apresentação da contestação em 15 dias após a juntada do mandado aos autos.

A Constituição da República, que tem como uma de suas características mais marcantes a proteção dos direitos fundamentais, acarretou alguns efeitos colaterais, sobretudo, no que diz respeito à ideia de inafastabilidade do Poder Judiciário (art. 5º, XXXV). O dispositivo, nos mais de 30 anos de promulgação da Constituição, serviu para franquiar, indiscriminada e incondicionalmente, as portas da justiça estatal, em detrimento de outros métodos mais eficazes. Este forte magneísmo, com o perdão da repetição, é hoje uma conta que não conseguimos fechar. Todavia, há alguns casos que merecem menção especial, haja vista que representam a superação do buraco negro da inafastabilidade do Poder Judiciário.

Primeiro, temos o célebre julgamento da Sentença Estrangeira Contestada nº 5.206-7, oriunda do Reino da Espanha, decidida pelo Supremo Tribunal Federal – há época, detentor de jurisdição para reconhecimento e homologação de sentenças estrangeiras. A arbitragem, reintroduzida com maestria pela Lei nº 9.307, de 1996, havia caído em desuso no país por conta de sua efetividade ter sido sonogada pela legislação que, a título de exemplificação, condicionava a sentença arbitral à homologação pelo Poder Judiciário. No entanto, apesar da promulgação da Lei em 1996, sua constitucionalidade seguia sendo questionada com fulcro no art. 5º, XXXV, da Constituição da República, trazendo grande insegurança jurídica para os poucos – e corajosos – usuários do instituto.

No julgamento, a conclusão foi de que as partes poderiam acordar em resolver seus conflitos de forma privada, fora do âmbito do Poder Judiciário, não havendo violação ao dispositivo constitucional. O ministro Carlos Velloso, em

comprovação do interesse de agir", e, ainda, "contribui para a superação da cultura do litígio com vistas a alcançar uma cultura de consenso no Brasil".³³

Mas não é só. "Pau que bate em Chico também bate em Francisco" e decisões nesse sentido vêm sendo proferidas em relação a empresas também. Em decisão do início de junho de 2019, o juiz Alexandre Lopes de Abreu da 15ª Vara Cível de São Luis extinguiu ação ajuizada pela Bradesco Seguros contra a Companhia Energética do Maranhão (CEMAR), uma vez que a seguradora alegou, mas não comprovou que tentou resolver a disputa pela via extrajudicial.³⁴

Na prática, basta a parte comprovar que tentou, por meio de um procedimento na web, formulário ou qualquer outro documento, alguma forma disponível de resolução do conflito por uma via prévia ao processo judicial e, assim, o acesso ao Poder Judiciário será franqueado. Na mesma linha, o juiz federal Erik Navarro Wolkart, em sua *magnum opus*, "Análise Econômica do Processo", sugere que outras vias socialmente mais desejáveis devem ser privilegiadas, defendendo a possibilidade da utilização de plataformas – externas como o Sem Processo ou internas como a do Mercado Livre –, ouvidorias e contato direto como uma condição moderna para o exercício do direito de ação.³⁵

A viabilidade jurídica da medida – que é, sem exageros, imprescindível para o progresso e desenvolvimento do país – encontra abrigo na previsão dos art. 3º, § 3º, 6º, e 321 do CPC, bem como na Resolução nº 125/2010, do CNJ, uma vez que elas não só autorizam, mas determinam a busca da solução mais adequada para resolver um conflito por todos os atores do processo.³⁶

33. LIMA, Daniel Henrique Sprötte. *Da cultura do litígio à do consenso: o uso de online dispute resolution na Comarca de Araquari (SC)*. 2019. 157 f. Dissertação (Mestrado em Direito). Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2019.

34. BARBOSA, Helena. Juiz extingue ação de empresa de seguros que não comprovou tentativa de solução consensual de conflito. *Portal do Poder Judiciário do Estado do Maranhão*. Disponível em: <http://www.fjma.jus.br/cgi/visualiza/50/publicacao/425603>. Acesso em: 20 de jul. 2019.

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

36. ROQUE, André Vasconcelos; GAJARDONI, Fernando da Fonseca; DELL'ORE, Luiz MACHADO, Marcelo Pacheco; OLIVEIRA JR., Zulmar Duarte de. *Releitura do princípio do acesso à justiça: a necessidade de prévio requerimento e o uso da plataforma consumidor.gov.br*. *Migalhas*. Disponível em <https://www.migalhas.com.br/renderciado/ProcessoCivl/134.MI304544.91041-Relitura+do+prncipio+do+acesso+4+justica+A+necessidade+de+previo> – Acesso em 25 de jul. 2019.

O acesso à ordem jurídica justa faz em soluções tecnológicas, inovadoras e transparentes, as quais, geralmente, preferem o Poder Judiciário.³⁷ Do ponto de vista econômico, vis-à-vis a crise do Poder Judiciário, é certo que a providência representa um ganho gigantesco para o erário. Tratando apenas do Consumidor.gov, a estimativa é de que 500 mil processos deixaram de ser ajuizados, resultando em uma economia de bilhões de reais para os cofres públicos.³⁸

Em certa medida, há preocupações legítimas sobre a falta de acesso de determinados brasileiros à rede mundial de computadores, o que poderia levá-los a um limbo jurisdicional. Afinal, uma fatia considerável de cidadãos não possui acesso à internet. Contudo, a crítica não procede.

Já há diversas atividades inerentes à cidadania que impõem o uso de internet, como a declaração de imposto de renda perante a Receita Federal do Brasil. Mas não é só. Verifica-se também um forte movimento do Conselho Nacional de Justiça para a digitalização do processo judicial em larga escala, o que impõe que o conhecimento dos meios eletrônicos seja um pré-requisito para a advocacia. Em maio de 2019, o Ministério da Justiça, órgão que engloba a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor, assinou, em conjunto com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), termo de cooperação para integrar o Consumidor.gov e o Processo Judicial Eletrônico (Pje).³⁹

Nesta linha de raciocínio, portanto, não há que se falar que a exigência de tentativa de resolução de um conflito via ODR representaria, de alguma forma, cercamento do acesso à justiça por dificuldade de acesso à internet, pois, assim, também o seria o processo eletrônico, previsto na legislação brasileira desde a Lei do Processo Eletrônico. Na sociedade da informação, entender ODR e suas técnicas é propriamente dever do profissional jurídico.

37. MARQUES, Ricardo Dalmaso; GONÇALVES, Caroline Visentini Ferreira. Acesso à ordem jurídica justa nas relações de consumo e a tecnologia. *JOTA*. Disponível em: <http://jota.info/opiniao-e-analise/artigos/acesso-a-ordem-judicial-justa-nas-relacoes-de-consumo-e-a-tecnologia-15032019>. Acesso em: 25 de jul. 2019.

38. PODER360. "Democratização do acesso à Justiça negligenciou custos e prazos", diz Moro. *Poder 360*. Disponível em: <https://www.poder360.com.br/governo/democratizacao-do-acesso-a-justica-negligenciou-custos-e-prazos-diz-moro/>. Acesso em: 25 de jul. 2019.

39. PALMA, Gabriel. Governo e CNJ assinam acordo para facilitar resolução de conflitos de consumidores. *G1*. Disponível em: <https://g1.globo.com/politica/noticia/2019/05/20/ministerio-da-justica-e-cnj-assinam-acordo-para-facilitar-resolucao-de-conflitos-de-consumidores.ghtml>. Acesso em: 17 de jul. 2019.

Na América Latina, o número de novos usuários de internet cresce rapidamente. Até o final de 2010, havia aproximadamente 181 milhões de usuários, sugerindo que a economia digital está crescendo.⁴⁰ No Brasil, dados de 2018 indicam que 2/3 da população brasileira tem acesso à internet e, até 2025, essa proporção chegará a 80%.⁴¹ O número de brasileiros conectados cresce consideravelmente a cada ano, o que nos faz concluir que se há um problema relacionado à conectividade, ele está no rumo de ser resolvido. Um estudo do Oxford Internet Institute, em 2011, mostrou que, no Reino Unido, mais pessoas têm acesso à internet do que acesso à justiça.⁴² Nada nos leva a crer que no Brasil seria diferente; portanto, miremos no alvo correto.

5. CONCLUSÃO

A tecnologia como maximizadora do bem-estar social é um mantra repetido desde os primórdios da internet⁴³; hoje, vê-se que os ODRs são perfeitamente adequados para desonerar a máquina pública, permitindo que a arrecadação tributária seja destinada para outros fins mais urgentes.⁴⁴

A eficiência proporcionada pelos métodos de ODR é uma questão de justiça social. Defendemos aqui, portanto, que o condicionamento prévio do ajuizamento da ação à tentativa de resolução do conflito pela via extrajudicial funciona como desarmador para a bomba-relógio que se tornou o Poder

40. SZLAK, Gabriela R. Online Dispute Resolution in Latin America. *Mediate*. Disponível: <https://www.mediate.com/pdf/szlak.pdf>. Acesso em: 15 de mai. 2019.
41. SARAIVA, Alessandra. Mais da metade da população brasileira acessa à internet, aponta IBGE. *Valor Econômico*. Disponível em: www.valor.com.br/brasil/4513070/mais-da-metade-da-populacao-brasileira-acessa-internet-aponta-ibge. <https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2018/12/20/numero-de-internaues-cresce-em-cerca-de-10-milhoes-em-um-ano-no-brasil-aponta-ibge.ghtml>. Acesso em: 15 de mai. 2019.
42. OII. The Internet in Britain, 2011: Topline Findings from the Oxford Internet Surveys (OxIS). *Oxford Internet Institute*. Disponível em: <https://www.oii.ox.ac.uk/news/relates/the-internet-in-britain-2011-topline-findings-from-the-oxford-internet-surveys-oxis>. Acesso em: 01 de mai. 2019.
43. LUCAS-CONWELL, Frederic. Technology Evangelists: a Leadership survey. *Growth Resources*. Disponível: <http://www.growthresourcesinc.com/TechEvan.pdf>. Acesso em: 01 mai. 2019.
44. BECKER, Daniel; LAMERÃO, Pedro. Online Dispute Resolution (ODR) e a disrupção no ecossistema da resolução de disputas. *LEX MACHINÆ*. Disponível em: <https://www.lexmachinae.com/2017/08/22/online-dispute-resolution-odr-e-a-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/>. Acesso em: 28 de jun. 2019.

judiciário do ponto de vista de custo financeiro e de oportunidade para o erário e para a sociedade.⁴⁵

A resolução extrajudicial de conflitos como pré-requisito de acesso ao Poder Judiciário, embora reputada como vilã por parte da doutrina ortodoxa, na verdade, cria um ônus para a parte ré no caso de procedência da ação. Dito de outra forma, a eventual negativa de composição pode significar o aumento do rigor das condenações, criando, por força da economia comportamental, incentivos para que partes em conflito resolvam-se de forma autônoma, eficiente, rápida e justa.

Como visto, não há barreira legal, econômica ou social para aplicação da teoria aqui defendida, mas tão somente feixes de uma ancoragem cultural que, rapidamente, será levantada. É preciso izar as velas para uma nova dinâmica de resolução de conflitos, na qual "os indivíduos somente ajuizem ações judiciais como última opção para a solução de uma controvérsia".⁴⁶

45. WOLKART, Erik Navarro. *Análise econômica e comportamental do processo civil*: como promover a cooperação para enfrentar a tragédia da justiça no processo civil brasileiro. 2018. 835 f. Tese (Doutorado em Direito). Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.
46. SIQUEIRA, Ricardo Lagreca; CHIESI FILHO, Humberto. O empoderamento do usuário da internet e o desestímulo à judicialização. In: RODAS, João Grandino et al. (Coord.) *Visão Multidisciplinar das Soluções de Conflitos no Brasil*. Curitiba: Editora Prismas, 2018, p. 477.