

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA – UFSM  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS – CCSH  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO – PPGD  
MESTRADO EM DIREITO

Marcos Augusto Ribeiro dos Santos

***A ONLINE DISPUTE RESOLUTION COMO ELEMENTO OBRIGATÓRIO PRÉVIO  
AO AJUIZAMENTO DE AÇÕES JUDICIAIS NA SOCIEDADE EM REDE: O  
EXEMPLO PRIVILEGIADO DO DIREITO PREVIDENCIÁRIO E DO CONSUMIDOR***

Santa Maria, RS

2024

Marcos Augusto Ribeiro dos Santos

**A *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* COMO ELEMENTO OBRIGATÓRIO PRÉVIO  
AO AJUIZAMENTO DE AÇÕES JUDICIAIS NA SOCIEDADE EM REDE: O  
EXEMPLO PRIVILEGIADO DO DIREITO PREVIDENCIÁRIO E DO CONSUMIDOR**

Dissertação apresentada ao Curso de PósGraduação em Direito, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), na área de concentração "Direitos Emergentes na Sociedade Global", com ênfase na Linha de Pesquisa "Direitos na sociedade em rede: atores, fatores e processos na mundialização", como requisito parcial para a obtenção do título de **Mestre em Direito**.

Orientador: Prof. Dr. Cristiano Becker Isaia

Santa Maria, RS.

2024

This study was financed in part by the Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Finance Code 001

Ribeiro dos Santos, Marcos Augusto  
A ONLINE DISPUTE RESOLUTION COMO ELEMENTO OBRIGATÓRIO  
PRÉVIO AO AJUIZAMENTO DE AÇÕES JUDICIAIS NA SOCIEDADE EM  
REDE: O EXEMPLO PRIVILEGIADO DO DIREITO PREVIDENCIÁRIO E  
DO CONSUMIDOR / Marcos Augusto Ribeiro dos Santos.- 2024.  
129 p.; 30 cm

Orientador: Cristiano Becker Isaia  
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa  
Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de  
Pós-Graduação em Direito, RS, 2024

1. Online Dispute Resolution 2. Consumidor 3.  
Previdenciário 4. Estado Democrático de Direito I.  
Isaia, Cristiano Becker II. Título.

Sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFSM. Dados fornecidos pelo autor(a). Sob supervisão da Direção da Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca Central. Bibliotecária responsável Paula Schoenfeldt Patta CRB 10/1728.

Declaro, MARCOS AUGUSTO RIBEIRO DOS SANTOS, para os devidos fins e sob as penas da lei, que a pesquisa constante neste trabalho de conclusão de curso (Dissertação) foi por mim elaborada e que as informações necessárias objeto de consulta em literatura e outras fontes estão devidamente referenciadas. Declaro, ainda, que este trabalho ou parte dele não foi apresentado anteriormente para obtenção de qualquer outro grau acadêmico, estando ciente de que a inveracidade da presente declaração poderá resultar na anulação da titulação pela Universidade, entre outras consequências legais.

Marcos Augusto Ribeiro dos Santos

**A ONLINE DISPUTE RESOLUTION COMO ELEMENTO OBRIGATÓRIO PRÉVIO  
AO AJUIZAMENTO DE AÇÕES JUDICIAIS NA SOCIEDADE EM REDE: O  
EXEMPLO PRIVILEGIADO DO DIREITO PREVIDENCIÁRIO E DO CONSUMIDOR**

Dissertação apresentada ao Curso de PósGraduação em Direito, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), na área de concentração "Direitos Emergentes na Sociedade Global", com ênfase na Linha de Pesquisa "Direitos na sociedade em rede: atores, fatores e processos na mundialização", como requisito parcial para a obtenção do título de **Mestre em Direito**.

Aprovada em 23 de Abril de 2024:

---

Cristiano Becker Isaia, Dr. (UFSM)  
(Presidente/Orientador)

---

Jerônimo Siqueira Tybusch, Dr. (UFSM)  
(Avaliador Interno)

---

Jaci Rene Costa Garcia, Dr. (UFN)  
(Avaliador Externo)

Santa Maria, RS.

2024

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>2. <i>ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS</i> (ODR), HISTORICIDADE E INCORPORAÇÃO DAS TECNOLOGIAS 4.0 NO DIREITO PROCESSUAL PREVIDENCIÁRIO E DO CONSUMIDOR.....</b>	<b>12</b>
2.1 A SOCIEDADE EM REDE E A QUARTA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL: do surgimento das <i>Online Dispute Resolutions</i> aos reflexos no cidadão judicante.....	14
2.2. <i>ONLINE DISPUTE RESOLUTION</i> COMO UM PASSO À FRENTE DAS <i>ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTIONS</i> .....	27
2.3 A RESOLUÇÃO <i>ONLINE</i> DE CONTENDAS COMO PRÉVIO REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO EM MATÉRIA DE DIREITOS TRANSINDIVIDUAIS.....	41
<b>3 CONSENSO PARA O ACESSO À JUSTIÇA: O NOVO LIBERALISMO PROCESSUAL E A NOVA AUTOCOMPOSIÇÃO NA SOCIEDADE EM REDE.....</b>	<b>56</b>
3.1 ESTADO E PROCESSO: as transformações quanto a forma e os reflexos nos direitos garantidos.....	59
3.2 AS DECISÕES DO CONSENSO E O ACESSO À JUSTIÇA ALÉM DO ESTADO.....	74
3.3 <i>ONLINE DISPUTE RESOLUTION</i> E A REFUNDAÇÃO DA AUTOCOMPOSIÇÃO.....	91
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>104</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>115</b>

## RESUMO

### **A ONLINE DISPUTE RESOLUTION COMO ELEMENTO OBRIGATÓRIO PRÉVIO AO AJUIZAMENTO DE AÇÕES JUDICIAIS NA SOCIEDADE EM REDE: O EXEMPLO PRIVILEGIADO DO DIREITO PREVIDENCIÁRIO E DO CONSUMIDOR**

AUTOR: Marcos Augusto Ribeiro dos Santos

Orientador: Cristiano Becker Isaia

A *Online Dispute Resolutions* (ODR) como elemento obrigatório para acesso ao processo jurisdicional brasileiro é o tema da presente pesquisa. A delimitação possui o enfoque nas formas como são apresentadas as resoluções online de contendas no Brasil, com especificidade na década de 2020. A análise se fundamenta no contexto perceptivo de que sociedade brasileira vive, na atualidade, a implementação das *Online Dispute Resolutions*. Porém, aplicar tais plataformas, deixa o cidadão exposto às formas consensuais de resolução de conflitos, que escapam da tutela estatal e fomentam a autocomposição. Sob esta perspectiva é imperioso discorrer sobre a problemática a seguir: ao compreender os aspectos históricos do acesso à justiça no Brasil, notadamente a partir dos pilares instituídos pelo Estado Democrático de Direito, em que medida é possível atestar a validade das ODRs em ambiente prévio ao ajuizamento de ações judiciais que tratam de direitos do consumidor e previdenciário? Enquanto objetivo geral da pesquisa, cabe investigar o processo de implementação das ODRs no Brasil, em especial aquelas que atuam em causas de Direito Previdenciário e do Direito do Consumidor, a fim de verificar a validade da ferramenta perante o Estado Democrático de Direito. Esse será alicerçado pelos seguintes objetivos específicos; explorar aspectos gerais referentes às ODR como condição de possibilidade para o empoderamento do cidadão em hiperconexão da sociedade em rede e a refundação da autotutela, com a nova capacidade de o cidadão tomar decisões e fazer coisa julgada através do novo instituto; estudar a formação do Estado Democrático de Direito e a intrínseca relação com o processo civil; verificar a formação consensual inteiramente autônoma de sentenças através das ODRs. Enquanto parâmetro metodológico, é utilizada uma abordagem analítica do direito. Assim, a exploração tem como teorias de base, as lições de Lênio Streck em sua crítica ao consenso, a literatura fundante da ODRs com os devidos autores correlatos e Isaia e Batista da Silva ao tratar da relação entre Estado e Processo. A presente pesquisa se desenvolve a partir das abordagens procedimentais de coletas em fontes bibliográficas, dentre outras. Por técnica de pesquisa, é utilizada a documentação indireta, através de análise jurisprudencial e doutrinária. Enquanto raciocínio conclusivo resta afirmar que as Online Dispute Resolutions são o futuro do direito. Porém, não devem ser obrigatórias enquanto a sociedade não tiver o pleno conhecimentos dos efeitos de suas ações na negociação e que isso não simbolize um afastamento do acesso à justiça pela autocomposição.

**Palavras-chave:** *Online Dispute Resolution*. Consumidor. Previdenciário. Estado Democrático de Direito.

## ABSTRACT

### ONLINE DISPUTE RESOLUTION AS A MANDATORY ELEMENT PRIOR TO THE FILEMENT OF LEGAL ACTIONS IN THE NETWORK SOCIETY: THE PRIVILEGED EXAMPLE OF SOCIAL SECURITY AND CONSUMER LAW

AUTOR: Marcos Augusto Ribeiro dos Santos  
Orientador: Cristiano Becker Isaia

Online Dispute Resolution (ODR) as a mandatory element for access to the Brazilian judicial process is the theme of this research. The delimitation focuses on the ways in which online dispute resolutions are presented in Brazil, with specificity in the 2020s. The analysis is based on the perceptual context in which Brazilian society is currently experiencing the implementation of Online Dispute Resolutions. However, applying such platforms leaves citizens exposed to consensual forms of conflict resolution, which escape state supervision and encourage self-composition. From this perspective, it is imperative to disagree on the following issue: when understanding the historical aspects of access to justice in Brazil, notably based on the pillars established by the Democratic Rule of Law, to what extent is it possible to attest to the validity of ODRs in the environment before the Filing lawsuits dealing with consumer and social security rights? As a general objective of the research, it is worth investigating the process of implementing ODRs in Brazil, especially those that work in Social Security Law and Consumer Law cases, in order to verify the validity of the tool before the Democratic Rule of Law. This will be based on the following specific objectives; explore general aspects relating to ODR as a condition of possibility for the empowerment of citizens in the hyperconnection of the network society and the refoundation of self-protection, with the new ability of citizens to make decisions and act *res judicata* through the new institute; study the formation of the Democratic State of Law and the intrinsic relationship with the civil process; verify the entirely autonomous consensual formation of sentences through ODRs. As a methodological parameter, an analytical approach to law is used. Thus, the exploration has as its base theories the lessons of Lênio Streck in his critique of consensus, the founding literature of ODRs with the appropriate related authors and Isaías and Batista da Silva when dealing with the relationship between State and Process. This research is developed based on procedural approaches to collecting bibliographic sources, among others. By research technique, indirect documentation is used, through jurisprudential and doctrinal analysis. While considering it conclusive, it remains to be said that online dispute resolution is the future of law. However, they should not be mandatory until society is fully aware of the effects of their actions in negotiations and this does not symbolize a move away from access to justice through self-composition.

**Palavras-chave:** *Online Dispute Resolution*. Consumer. Social Security. Democratic State.

## 1. INTRODUÇÃO

Sabe-se que o Direito tem, como finalidade, dirimir conflitos do cidadão, porém transforma a sociedade na qual está inserido, gerando novas relações e conflitos advindos dela. Todavia, a transformação do corpo social trouxe uma nova problemática ao Direito: como resolver contendas provenientes das relações virtuais e analógicas de maneira mais célere e pensando nos efeitos após a tomada de decisão.

A sociedade brasileira atualmente vive um momento de implementação das *Online Dispute Resolutions*, em especial desde o 133º Enunciado da II Jornada de Prevenção e Solução extrajudicial de litígios e pela definição jurisprudencial do Recurso Extraordinário nº 631.240, que preconizam a submissão de tais litígios ao ambiente pré-processual. Esses, não incomumente, abarcam as ODRs com o *site* consumidor.gov.br e o Meu INSS ou as privadas oferecidas pelo fornecedor, surgindo debates quanto à implementação adequada ao rito processual civil e potenciais prejuízos ao acesso efetivo à justiça.

Do *status quo* de inserção desse instituto nas esferas pública e privada, já resta posta uma gênese deturpada por parte da jurisprudência em inserir as ODRs a fórceps como pré-requisito processual para ajuizar determinadas ações. Tais atos são diretamente opostos ao proposto conceitualmente para moldar uma ODR, um modo *on-line* de resolução de conflitos pensando na relação entre as partes após o final do litígio e o reestabelecimento dos vínculos.

Além disso, ao aplicar essas plataformas para resolução de conflitos, o cidadão estará exposto às formas consensuais de resolução de conflitos que escapam da tutela estatal e, por vezes, podem acabar deixando de observar o melhor interesse do litigante. Tema que se volta ainda mais sensível tratando de direitos transindividuais, como o direito previdenciário e do consumidor abordados no presente estudo.

Pode-se constatar que tanto a exploração quanto a implementação e toda carga teórica e prática assistida são um terreno fértil na contemporaneidade, sendo o tema debatido e investigado na academia e nos órgãos e conselhos mais notáveis deste país. Se volta relevante aprofundar-se no estudo das ODRs em meio à penumbra conceitual que se põe, além de estar a par das prospecções de expansão e faculdades do futuro próximo.



Ao campo do Direito, a exploração se justifica no contributo à compreensão desse novo instituto jurídico e das discussões que surgem, bem como das alterações no rito processual civil com a sugestão de implementação de prévio requerimento administrativo necessário, já aplicada jurisprudencialmente e o acesso à justiça. A referida temática, que está em pleno funcionamento, já é realidade em meio aos tribunais nacionais, corroborando no julgamento de contendas judiciais ou resolvendo-as previamente em um ambiente “amistoso”.

Para o meio acadêmico, é um estudo alinhado a um campo de pesquisa próspero e atual, considerando a sociedade em rede em hiperconexão com debates intercorrentes e multidisciplinares de igual problemática e significância. Trata-se de uma pesquisa que aborda as tecnologias 4.0 que revolucionam a forma de os cidadãos resolverem suas contendas no mundo globalizado e conectado. Isso é, a mescla das técnicas digitais e o processo civil aqui abordadas com ênfase em dois direitos humanos celebrados no Estado brasileiro: do consumidor e previdenciário. Posto isso, a presente pesquisa se encaixa na linha 2: Direitos na sociedade em rede: atores, fatores e processos na mundialização, ao passo que engloba os fatos do mundo fenomênico às bases teóricas lecionadas neste programa de pós-graduação, ao investigar a afetação proporcionada pelas novas tecnologias no processo civil e, por consequência, na vida dos brasileiros.

A presente pesquisa tem por tema: *A Online Dispute Resolutions (ODR) como elemento obrigatório para acesso ao processo jurisdicional brasileiro*, delimitado nas formas como são apresentadas as resoluções online de contendas no Brasil na década de 2020 e as possibilidades de implementação e a obrigatoriedade imposta pelo Poder Judiciário, em matéria processual civil, especialmente nas ações provenientes do direito do consumidor e previdenciário.

Nesse escopo surge a seguinte problemática: considerando os aspectos históricos do acesso à justiça no Brasil, notadamente a partir dos pilares instituídos pelo Estado Democrático de Direito, em que medida é possível atestar a validade das ODRs em execução prévia ao ajuizamento de ações judiciais que tratam especialmente de direitos do consumidor e previdenciário?

Para responder tal questionamento, se tem o objetivo geral de: investigar o processo de implementação das ODRs no Brasil, em especial aquelas que atuam em causas de Direito Previdenciário e do Consumidor a fim de verificar a validade da ferramenta perante o Estado Democrático de Direito. Esse será alicerçado pelos

seguintes objetivos específicos: primeiro, explorar aspectos gerais referentes às ODR como condição de possibilidade para o empoderamento do cidadão em hiperconexão da sociedade em rede e a refundação da autotutela, com a nova capacidade de o cidadão tomar decisões e fazer coisa julgada através do novo instituto; segundo, estudar a formação do Estado Democrático de Direito e a intrínseca relação com o processo civil; e o terceiro e último, verificar a formação consensual inteiramente autônoma de sentenças através das ODRs.

Para tanto, é utilizada no presente estudo uma abordagem metodológica analítica do direito, pois essa possibilita uma investigação dos fatos contemporâneos e da legislação vigente a partir da visão do legislador e da jurisprudência de forma objetiva. Aplicando um olhar técnico é possível compreender a implementação e a utilização do instituto no direito processual civil brasileiro segundo os fundamentos apresentados para sua justificação e os resultados expostos pelas plataformas. Assim, através do motor motivador e dos resultados práticos é possível avaliar a presença e implicações do instituto.

A exploração tem, como teorias de base, as lições de Streck (2017) em sua crítica ao consenso nos termos em que leciona Habermas (2021), uma vez que o novo instituto jurídico aqui estudado apresenta condição *sine qua non* o estabelecimento da coisa julgada através da concordância de ambas partes. Com a aplicação dos ensinamentos de Streck (2017), é possível investigar a formação da sentença em ODR e, posteriormente, nas *Online Courts* e os riscos que os cidadãos poderão incorrer ao aplicá-las na resolução de suas controvérsias dentro e fora do ambiente judicial. Outrossim, é necessário referenciar Katsh e Rifkin (2001), Rule (2002), Suskind (2019), Katsh e Rabinovich-Einy (2017), Bragança (2021), Suriani (2022), Arbix (2015), Nunes e Malone (2021) e Werneck (2021) para compreender a formação, conceituação e o desenvolvimento do instituto. Ainda, para a exploração da intrínseca relação entre Estado e Processo é utilizada a literatura de Isaia (2017) e Batista da Silva (2016).

A presente pesquisa se desenvolve a partir das abordagens procedimentais de coletas em fontes bibliográficas, investigações de casos que oportunamente serão considerados adequados à pesquisa e da exploração da historicidade que deságua no presente problema. Desse modo, é levada em conta desde a necessária compreensão da formação da sociedade em rede globalizada até a presença das

ODR como condição de possibilidade para dirimir conflitos originários do ambiente virtual e analógico.

Por técnica de pesquisa, é utilizada documentação indireta, o uso de pesquisa bibliográfica com fichamentos, pesquisa jurisprudencial, notas e resumos das leituras realizadas em livros impressos ou digitais, periódicos e trabalhos acadêmicos em *lato* ou *stricto sensu*, contemplando a carga teórica necessária das ODR e sua inserção no rito processual. Além disso, é por meio desta que chegar-se-á ao desenvolvimento da pesquisa conexa ao rigor acadêmico necessário para a plena contemplação da temática.

A presente dissertação é estruturada em dois capítulos com três subcapítulos cada, para assim atender a todos os objetivos específicos levantados inicialmente, no primeiro capítulo intitulado de “*Online Dispute Resolutions (ODR), historicidade e incorporação das tecnologias 4.0 no direito processual previdenciário e do consumidor*”, que será compreendida a existência destas ferramentas, sua construção e as etapas da digitalização do processo civil.

Esse capítulo conta com o primeiro subcapítulo denominado “A sociedade em rede e a quarta revolução industrial: do surgimento das *Online Dispute Resolutions* aos reflexos no cidadão judicante”, em que é abordada a sociedade contemporânea e suas tecnologias tão presentes no cotidiano dos cidadãos. Importante salientar que esta pesquisa deve partir de uma compreensão da sociedade que se convive e das tecnologias disponíveis principalmente aquelas que interferem nas vidas de todos.

No segundo subcapítulo, “*Online Dispute Resolution* como um passo à frente das *Alternative Dispute Resolutions*”, são abordadas as ODRs com a devida profundidade, em contraposição às demais formas alternativas de resolução de contendas analógicas, como sua singularidade desde a inserção de dados virtuais e o tratamento dado a esses. Quanto ao terceiro, contempla-se a forma como são aplicadas as ODRs em ambiente pré-processual como condição de possibilidade para o ajuizamento de ações de direitos consagrados pela Constituição Federal de 1988: “A resolução online de contendas como prévio requerimento administrativo em matéria de direitos transindividuais”.

Na segunda seção, “Consenso para o acesso à justiça: o novo liberalismo processual e a nova autocomposição na sociedade em rede”, serão aprofundados os dois últimos objetivos específicos, em especial o acesso à justiça e sua nova atualização, desde a presença das formas *online* de resolução de conflitos. No

primeiro subcapítulo, “Estado e processo: as transformações quanto a forma e os reflexos nos direitos garantidos”, é realizada uma pesquisa da origem do Estado até chegar no Estado Democrático de Direito e no qual as ODRs se inserem na operacionalidade dos direitos já consagrados e sua possível interferência.

Quanto ao segundo subcapítulo da segunda seção, “As decisões do consenso e o acesso à justiça além do estado”, uma vez já elucidadas a construção estatal e a necessidade de garantia de tutelas, será abordada a real inserção das ODRs no sistema multiportas e a afetação na forma de como o cidadão se relaciona com o processo administrativo e judicial, sendo possível formular decisões através do consenso entre as partes. Logo, entende-se que há uma problemática quanto à vulnerabilidade do cidadão posto em condição de consumidor.

Por último, encerra-se a presente busca com o subcapítulo: “*Online Dispute Resolution* e a refundação da autocomposição”, evidenciando que a presença dessas tecnologias é posta em destaque a partir das opções mais relevantes conhecidas até o presente momento e sua implicação nas liberdades dos cidadãos e, principalmente, se é possível a utilização obrigatória como condição de possibilidade para o ajuizamento de ações.

## **2. ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS (ODR), HISTORICIDADE E INCORPORAÇÃO DAS TECNOLOGIAS 4.0 NO DIREITO PROCESSUAL PREVIDENCIÁRIO E DO CONSUMIDOR**

Segundo Castells (2020), a organização social contemporânea é realizada por redes de comunicação que funcionam como linhas jogadas em um universo de tantas outras semelhantes que se entrelaçam e geram nós. Essas independem das tecnologias virtuais para existir, mas são fatores condicionantes de possibilidade para a elaboração, proliferação e calcificação das tecnologias advindas da quarta revolução industrial<sup>1</sup>. A comunicação através da rede é aberta para toda e qualquer mensagem que se adeque à linguagem computacional do novo milênio. Além disso, ela deve, em suma, absorver o que está disponível e contribuir para o seu crescimento, retroalimentando e expandindo o alcance da malha.

As tecnologias digitais se expandem mundialmente em razão da pulverização propiciada pelo avanço da conectividade e da globalização, sendo esse proporcionado diretamente pela *internet*. Tal fato faz com que olhares menos atentos confundam a sociedade em rede com uma da *internet*, pois é a partir da *World Wide Web* (rede mundial de computadores) que a maciça digitalização da comunicação/informação em todos os graus (BIONI, 2021) é ocorrida.

Além disso, a informação é alçada ao *status* de mercadoria (RODOTÀ, 2008) ou matéria-prima do capital (RUIZ, 2021), agregando valor de mercado em toda e qualquer comunicação realizada no ambiente digital sob o guarda-chuva da *Internet*. A virtualização da comunicação traz consigo numerosas transformações em diversos

---

<sup>1</sup> Swarb (2018, s.p.) aponta que é notável descrever como são moldadas as tecnologias da quarta revolução industrial, bem como de acentuar a importância dos novos conhecimentos para o funcionamento da economia global e os impactos no cotidiano dos cidadãos afetados. Em uma breve digressão, é assertivo: “A primeira revolução industrial ocorreu aproximadamente entre 1760 e 1840. Provocada pela construção das ferrovias e pela invenção da máquina a vapor, ela deu início à produção mecânica. A segunda revolução industrial, iniciada no final do século XIX, entrou no século XX e, pelo advento da eletricidade e da linha de montagem, possibilitou a produção em massa. A terceira revolução industrial começou na década de 1960. Ela costuma ser chamada de revolução digital ou do computador, pois foi impulsionada pelo desenvolvimento dos semicondutores, da computação em MAINFRAME (década de 1960), da computação pessoal (década de 1970 e 1980) e da *internet* (década de 1990). Ciente das várias definições e argumentos acadêmicos utilizados para descrever as três primeiras revoluções industriais, acredito que hoje estamos no início de uma quarta revolução industrial. Ela teve início na virada do século e baseia-se na revolução digital. É caracterizada por uma internet mais ubíqua e móvel, por sensores menores e mais poderosos que se tornaram mais baratos e pela inteligência artificial e aprendizagem automática (ou aprendizado de máquina). As tecnologias digitais, fundamentadas no computador, software e redes, não são novas, mas estão causando rupturas à terceira revolução industrial; estão se tornando mais sofisticadas e integradas e, conseqüentemente transformando a economia global.”

sistemas da vida do cidadão, desde seu íntimo até o convívio com seus iguais, fazendo com que as tecnologias digitais ocupem cada vez mais espaço no cotidiano da população (CASTELLS, 2020; LÉVY, 2011).

Neste rompante, as relações *lato sensu* são afetadas profundamente pelo surgimento de tecnologias inovadoras que virtualizam atos corriqueiros e promovem o que Lévy (2010, p.193) chama de substituição<sup>2</sup>. Além disso, na medida que as relações vão sendo virtualizadas, novas compreensões são extraídas de antigos seres. Há um processo de troca no entendimento propiciado pelas tecnologias da informação que deságua na reformulação das ações, isto é, as relações interpessoais digitalizadas são desapegadas das construções formadas pelas relações presenciais.

Esse é o campo propício para a edificação de novas maneiras de perfectibilizar antigos atos, como a compra e venda de mercadorias de onde surgem as compras *online* (*e-commerce*) ou o cumprimento de procedimentos ordinários da vida cível em repartições públicas e afins. Não obstante, tal realidade não deixa de afetar as atribuições estatais, que se digitalizam para que possam ser mais céleres ao público jurisdicionado.

Na jurisdição processual, a conversão do analógico ao digital se deu de maneira cumulativa sem retrocessos, desde o despontar da disponibilização de computadores que a tornaram ágil ao que hoje há: interatividade de pessoas (serventuários, procuradores e partes) e *Softwares* dotados de poder transformador. Isso tem, como condição de possibilidade, o estágio final da digitalização, afetando não só o procedimento, mas também as fontes do direito (BRAGANÇA, 2021, s.p).

É deste cenário que emergem as *Online Dispute Resolutions* (ODR), um instituto jurídico fruto da evolução tecnológica 4.0 na amplíssima e crescente área de estudos das cortes digitais, cujo estudo deverá compreendê-la como autônoma e com finalidade previamente delineada específica ao que se pretende, alinhado ao perfeito estado de integração dos humanos com as máquinas. Além disso, sua conceituação e exploração serão abordadas a seguir, desde uma necessária detecção até a investigação dos problemas advindos de seu emprego.

---

<sup>2</sup> Para o autor, há uma verdadeira transformação em todos os níveis da organização social após a afetação das tecnologias virtuais, desde a simples comunicação até a reorganização do desenvolvimento regional e dos países. Em Levy (2010), a comunicação digital substitui e altera profundamente os modos de se produzir capital, independentemente do local onde se exerce a labor, bem como possibilita a criação de estruturas distintas das analógicas, como uma espécie de indústria digital novíssima que realoca a geração de empregos e renda com a virtualização da indústria conhecida e da criação de novos meios de produção e prestação de novos serviços.

De pronto, é necessário abordar que sua aplicação se encontra já em pleno funcionamento nas esferas de direitos transindividuais, previdenciário e do consumidor, tão caros no Estado Democrático de Direito. O emprego destas tecnologias causa relevantes transformações no rito processual e no acesso efetivo à justiça, desde o momento preparatório até a ação judicial, em um ambiente de prospecção até a composição de coisa julgada, diretamente pela parte, com auxílio da tecnologia responsiva.

## 2.1 A SOCIEDADE EM REDE E A QUARTA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL: do surgimento das *Online Dispute Resolutions* aos reflexos no cidadão judicante

Do desenvolvimento da sociedade em rede abordado nas linhas anteriores, existe uma relação direta com a transformação na forma como surgem os novos conflitos e a maneira como estes são solucionados. A partir da compreensão da sociedade em rede abordada no preâmbulo deste capítulo, será aprofundada a referida temática, desde a utilização de inteligências artificiais até o surgimento de mecanismos capazes de resolver os problemas característicos desta formação social.

A aceitação da existência de uma sociedade em rede pautada na comunicação entre os mais diversos atores e fatores que afetam o cotidiano dos cidadãos alcança também o Direito, gerando uma rede de direitos e garantias à raiz da mescla de fontes, tornando-o mais complexo e, nas palavras de Gasparetto (2022, p. 31), “Essa rede de direitos, que pode ser compreendida no âmbito da sociedade em rede, carece de mecanismos jurídicos hábeis à sua efetivação, pois ela nasce para fazer frente a todas as mudanças da sociedade”.

Porém, além do aspecto jurisdicional desses novos direitos interligados, insta abordar a tecnologia como causa e consequência das transformações, em especial as tecnologias de inteligência artificial, as quais são frutos diretos da proliferação de dispositivos com acesso à internet e pelo tratamento dos dados que trafegam na rede mundial de computadores (SWARB, 2018). Este é o berço da quarta revolução industrial, com o protagonismo das máquinas em substituição dos humanos em determinadas funções e no auxílio para a realização de tantas outras tarefas.

Por sua volta, com o início da quarta revolução virtual, é perceptível o impacto das tecnologias digitais ativas na vida dos cidadãos, desde a integração com seus

corpos, com implantes de alta tecnologia, até o surgimento da inteligência artificial (IA) e o *machine learning* (aprendizado das máquinas):

A IA fez progressos impressionante, impulsionada pelo aumento exponencial da capacidade de processamento e pela disponibilidade de grandes quantidades de dados, desde softwares usados para descobrir novos medicamentos até algoritmos que preveem nossos interesses culturais (SWARB, 2018, s.p).

Em virtude dessas tecnologias, as interações sociais vão se adaptando e evoluindo com as novas informações disponíveis. A entrega de dados inerentes a qualquer consentimento para acesso aos serviços faz com que surja a nova matéria-prima do capital: a informação digital pessoal (RUIZ, 2021). Quando aplicada no mercado, essa informação tem a capacidade de personalizar toda e qualquer interação virtual, sendo mais latente o confesso uso pelas grandes empresas de tecnologias que dizem “personalizar” a experiência do usuário.

Porém, o constante uso dos dados tratados nos aplicativos que permeiam o cotidiano dos cidadãos não tem por finalidade apropriar-se do comportamento humano, senão dar suporte às decisões ou até mesmo induzindo a um comportamento pré-determinado (SWARB, 2018). Assim, as novas tecnologias não irão ocupar o espaço humano em tarefas delicadas que refletem em resultados relevantes de sua vida, mas sim ajudá-los no processo de tomadas de decisões.

Nesse diapasão, as tecnologias que facilitam as tomadas de decisões através de uma gama de possíveis verbos de ações, estão cada mais presentes nas vidas dos cidadãos, não excluindo a resolução de conflitos das transformações ou digitalização do mundo. Esta é a Gênese das *Online Dispute Resolutions* ou Meios Eletrônicos voltados à Solução de Conflitos (MESC), que podem ser aplicados em diversos estágios do desenvolvimento da discussão por múltiplas maneiras individuais, antes mesmo de serem levadas ao poder judiciário.

De uma forma simples, os MESC podem ser entendidos como o uso das tecnologias para auxiliar a resolução de conflitos no ambiente digital (NUNES; MALONE 2022). Ainda, “Elas podem contar também com os algoritmos e a IA que atuam mais diretamente nas fases de negociação e de tomada de decisão, respectivamente.” (BRAGANÇA, 2021, s.p.). As ODRs são, nesses termos, a resolução de conflitos da sociedade em rede através da rede mundial de computadores. A aplicação dos meios *online* possui gênese nas relações digitais,



todavia não se limita à estas, cabendo também a digitalização de contendas do “mundo físico”.

As novas tecnologias fazem parte do leque de “meios propícios” para a resolução de conflitos, colocando-se à disposição dos cidadãos que desejam resolver seus problemas sem a necessária intervenção de um juiz e sem a carga histórica que o Poder Judiciário abarca. Em outras palavras, as ODRs estão aí a disposição dos conflitantes de forma pacífica e primariamente não impositiva, fazendo com que as partes somente tenham êxito ao final quando a decisão resultar de sua vontade.

O novo meio virtual de resolução de conflitos carrega novas maneiras de se fazer inteligir, ao passo que utiliza de pontos notáveis das ferramentas anteriores. Partindo de uma base nas *Alternative Dispute Resolutions* (ADR) traduzidas para o direito nacional como Meios Alternativos de Solução de Conflitos (MASC) que ocupam lugar nos debates acadêmicos, ao passo que vão se consolidando com as formas mais conhecidas, negociação, mediação, conciliação e arbitragem. (GAIO JÚNIOR, 2022).

Em especial, vale abordar ainda que brevemente na conceituação da conciliação, pois é imperiosa para o estudo do desenvolvimento das ODRs. Esse meio é propício para a resolução de conflitos, que é proveniente da negociação, cujas partes, quando conduzidas por um terceiro imparcial, chegarão a uma resposta consensual, nas palavras de Gaio Junior:

Diferentemente da mediação, a conciliação se volta à solução de questões que envolvem partes que não detêm entre si um vínculo temporal ou afetivo em circunstâncias onde o conflito surge de forma casual. Tendo esse perfil é possível que as partes sejam auxiliadas pelo terceiro imparcial (conciliador) que, dentro dos limites, poderá aplicar a técnica de negociação de forma mais ativa, inclusive, dando sugestões para os envolvidos, o que não se vislumbra na mediação de conflitos (2022, p. 213).

A conciliação se volta útil para atender grande parte das lides nacionais, haja vista que o maior número de ações ajuizadas no Estado brasileiro tem origem das relações insatisfeitas com o poder público e serviços bancários ou financeiros, atores constantes na vida cível de qualquer cidadão (CNJ, 2023a). Assim, a conciliação merece atenção, ao passo que a ausência de afeto nas relações entre pessoas físicas e jurídicas torna o campo propício para a aplicação de negociação de forma que os sujeitos se sintam equiparados. As *Online Dispute Resolutions* têm por característica, tornar as partes iguais ainda que tratando de direitos transindividuais, o que não é

necessariamente positivo ao ignorar a hipossuficiência constante nas relações de consumo em especial.

Partindo de uma digitalização dos meios propícios à resolução de conflitos, é possível adentrar ao estudo das ODRs como instituto independente e autônomo no direito da quarta revolução industrial. Hoje, já presentes no ambiente privado, contencioso e administrativo público, as tecnologias que auxiliam a dissolução de atritos se fazem notáveis como saída alternativa para uma gama de problemas históricos do poder judiciário<sup>3</sup>, morosidade e alto custo, *v.g.*

Arbix (2015), ao buscar uma conceituação referente às *Online Dispute Resolutions*, pode-se optar por aquela que demonstra a amplitude de ações possíveis e permitidas pela tecnologia contemporânea, contemplando a singularidade necessária, superando o simples uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC) ao passo que, para amoldar uma ORD, há *sine qua non* de ser constatada atividade recursiva da tecnologia em uso. Todavia, Nunes e Malone (2021) apontam que qualquer concepção desse tema é necessariamente provisória, pois sua existência consta nos limites das tecnologias, os quais estão em franca expansão.

Nesta obra, opta-se por recorrer à concepção aceita por Arbix (2015) em sua obra de titulação, sendo ressaltada a essencialidade do *online*. Uma ODR tem, como primordial condição de possibilidade, a única realização por meio de dispositivos conectados à rede mundial de computadores, não se limitando a uma adaptação tecnológica de antigos institutos *offline* acessíveis pelos meios presenciais de comunicação, que se desenvolveu a segunda etapa de digitalização, transitória, com a realização virtual de atos jurisdicionais<sup>45</sup> (BRAGANÇA, 2021). O sistema de *input*,

---

<sup>3</sup> Estes pontos serão aprofundados no capítulo posterior, quando serão postos em investigação em oposição à existência das ODRs e seus resultados no acesso à justiça.

<sup>4</sup> Bragança defende em suas obras que a digitalização da jurisdição é repartida em três momentos ou gerações que são causa e consequências das profundas transformações sofridas pelo processo com o advento das novas tecnologias. A primeira delas, a versão 1.0, trata do princípio do uso de *e-mail* para comunicação e a utilização de computadores para o armazenamento de dados que respaldavam os servidores. A segunda, versão 2.0, é a mais longínqua, quando se deu a pulverização dos dispositivos aptos a digitalizar o processo e seus atos com a realização de audiências *online* e o processo virtual. A fase intermediária é condição *sine qua non* para que começasse a terceira etapa, quando é visualizada a digitalização das fontes do direito, com a automatização do judiciário pela realização de atos unicamente pelas máquinas em substituição aos servidores em virtude da utilização de Inteligência Artificial, capaz de fazê-la.

<sup>5</sup> No Brasil, esse processo foi acelerado em razão da pandemia do COVID-19, quando as audiências de conciliação foram obrigadas a ser realizadas de maneira virtual devido a impossibilidade momentânea de todas as partes ingressarem simultaneamente no mesmo recinto. Neste sentido, é tida a lei de nº 13.994 de 2020, que autorizava a realização destas de forma não presencial no Juizado Especial Cível, principal porta de acesso à justiça contemporânea. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/l13994.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13994.htm) acesso em: 26 jun. 2023.

*output* e *feedback* é a raiz de onde a tecnologia contemporânea encontra substrato, sendo baseado por inovações virtuais (HUI, 2020). Assim, entende-se que o modo crescente de resolução de controvérsias também apresenta origem na cibernética, ao passo que, consoante os estudos de Arbix (2015), uma parcela considerável de lides advém dessa relação e só nesse campo podem ser dirimidas.

Dessa forma, uma ODR implica na função ativa na resolução de conflitos, de toda sorte não está na contenda a serviço somente de uma das partes, sendo um elemento à disposição de todos os atores judiciais. Destarte, pode-se aferir que se trata de uma quarta parte que apresenta uma possibilidade de alteração do conflito agindo como “vetores” devido à gama de ações possíveis no instituto jurídico-tecnológico (ARBIX, 2015). Logo, são denominadas tecnologias interativas ao darem suporte às partes que compõem a lide e auxiliarem na melhor condução de seus atos, desde as informações quanto as instruções iniciais ao processo até o subsídio decisório final do magistrado. De pronto, as ODRs também são, em substância, um passo além da digitalização das ADRs habitualmente conhecidas e aplicadas no ordenamento jurídico pátrio, a qual ganharam nova nomenclatura com sua transposição a virtualidade e-ADR (ARBIX, 2015; BRAGANÇA, 2021).

A conceituação das ODRs como quarta parte permeia as investigações da temática desde o princípio na década de 2000. Na obra inaugural da temática “*Online dispute resolution: resolving conflict in cyberspace*” de Katsh e Rifkin (2001), os autores elucidam que a maneira usual de dirimir conflitos é firmada na lógica triangular de duas partes em disputa e um terceiro imparcial que deverá colaborar para a resolução amistosa do conflito ou decidir a quem assiste a razão da causa levantada. Esse é o grande ponto de ruptura com as e-ADR pois, ao se colocar como quarta parte, os MESC criam um novo sujeito ativo no âmbito do processo, não servindo a uma parte ou substituindo-a, senão dando suporte a todas, sendo ferramenta e sítio ao mesmo tempo.

A metáfora da quarta parte ocorre com o surgimento de novas tecnologias de ODR, ao passo que estas são paulatinamente desenvolvidas para auxiliar as partes em diferentes momentos e de diferentes formas:

*The ODR field employs a metaphor, the “Fourth Party,” to suggest that technology can be an aid to a human third party in a dispute resolution process. The metaphor originally emphasized the network’s novel communications tools that enable a human third party to interact with parties at a distance.<sup>54</sup> In substituting online communication for offline, the network*

*provided convenience to participants in that travel was avoided and more options for times to communicate were available. This represents the simplest use of technology.* (KATH; RABINOVICH-EINY, 2017, s.p.)

Seguindo por esta acepção, desviando do conceito similar de e-ADR, as *Online Dispute Resolutions*, na figura da quarta parte, deverão agir provendo funcionalidades as outras três “como o debate, armazenamento, agendamento, avaliação, estima, minuta e implementação.” (BRAGANÇA, 2021, s.p.). Ainda nos casos de menor complexidade, poderá ocupar a figura de terceira parte, decidindo a contenda, porém, na quadra de tempo, não há o costume de seu uso para tal, restando alocada às funções auxiliares retro descritas. Outrossim, o conceito de ODR não é estático, senão aberto para as novas tecnologias e aperfeiçoamento das que aí estão (BRAGANÇA, 2021; KATSH; RIFKIN, 2001).

Para sua validação ante a população, o novo instituto deverá atender à três pré-requisitos expostos por Katsh e Rifkin (2001): confiabilidade, experiência e conveniência, que estarão em harmonia, equalizados corretamente, pois é isso que um usuário das plataformas irá considerar ao deparar-se com a possibilidade de utilizá-lo. Uma aplicação ou ferramenta de MESC deverá ser primeiramente conveniente, ou seja, estar próxima ao cidadão/usuário, podendo ser pelo portal que causara o problema como nos *e-commerce* ou externo de fácil manejo. Quanto à confiança, o cidadão deve ter plena segurança que seus dados são tratados adequadamente, que não será induzido a uma decisão que não é sua e principalmente que seus atos não gerarão malefícios. Por fim, no caráter estrutural do sistema, deverá portar-se de fato como sujeito ativo na relação, sabendo ler o comportamento das partes e sugerindo ações que são benéficas aos seus interesses.

De pronto, a tríade que valida uma ODR poderá estar em descompasso e este fato *per se* merece investigação. Malone e Nunes (2023) abordam sobre a aplicação de *nudges*<sup>6</sup> na construção das ferramentas. Isto é, o uso de estruturas com a justa

---

<sup>6</sup>De forma breve, os *nudges* são maneiras de indução de comportamento, advindas da teoria comportamental, lecionadas por Nunes e Malone como: “Estudados no âmbito da economia comportamental – vertente econômica crítica ao modelo axiomático de indivíduo racional – os *nudges* são formas de criar estímulos sem coação, em razão da percepção de que a racionalidade humana é limitada. Têm como objetivo alterar os ambientes de forma a aumentar a probabilidade de certos comportamentos, em razão da percepção quanto à falibilidade da racionalidade humana e, conseqüentemente, da possibilidade de influenciar a tomada de decisões a partir das heurísticas e vieses cognitivos, como a ancoragem, disponibilidade, representatividade, otimismo e excesso de confiança, aversão à perda, viés de status quo, *framing*, influência social, autoridade e efeito holofote.” (2023, p.9).

finalidade de colaborar com o usuário, levando-o a fazer uma melhor escolha possível em meio às demais alternativas, sem omiti-las. Tal utilização só é possível com o tratamento de dados proporcionado pelas IAs, que aprenderão o comportamento do litigante e irão dar um “empurrãozinho” para a alternativa que melhor satisfaça a vontade da parte.

Tal induzimento impõe barreiras a liberdade plena do cidadão, ainda que seja benéfico seu uso, estará afunilando sua escolha final, atribuindo um caráter paternal à jurisdição digital. Ao ser exposto a uma ODR com *nudges*, o litigante entrará para um espaço fechado ou *sandbox*<sup>7</sup> controlada, onde trabalhará para que este não fique lesado no final. O uso de *Nudges* é condição de possibilidade para toda e qualquer MESCC que se dispõe ao atendimento do público em sentido amplo, cumprindo simultaneamente a tríade de confiabilidade, experiência e conveniência. A aplicação desta ciência comportamental começa com a facilitação do acesso, utilizando de uma linguagem simples para que o usuário possa encontrar o meio propício nos sítios virtuais. Ainda age através do conhecimento das IAs compreendendo o caso e prevendo as possibilidades de resolução, ao passo que deságua na confiabilidade que deverá dar suporte racional ao litigante que ingressa na plataforma movido por animosidades prejudiciais, excesso de confiança ou baixa compreensão dos resultados possíveis, v.g. (MALONE; NUNES, 2023).

Em seu aspecto processual-constitucional, o instituto das ODRs é ligado ao pluralismo jurídico, estando presente em países de dimensões continentais e contrariando o monopólio estatal do poder de dirimir conflitos, segundo Werneck (2021). De toda sorte, não é apenas contra o privilégio jurisdicional que essas outras formas de resolução de lides se dão; há um fator de cidadania reforçado como pano de fundo. Origina-se uma preocupação com a relação das partes após o cumprimento da sentença e o fim do rito processual; ainda que a terminologia adequada às ODR seja preocupada em distingui-las de outras, provêm da mesma raiz. Dessa forma, almeja-se o mesmo resultado por meios diferentes que, ao fim e ao cabo, apresenta certa relevância na adoção dessas vias como uma resolução de conflitos adequada ao século XXI e aos problemas únicos que dele são oriundos.

Com a digitalização das fontes do Direito, há também a digitalização da

---

<sup>7</sup>*Sandbox*, traduzidos para o idioma português Caixas de Areias, são ambientes virtuais isolados, controlados e seguros onde os usuários praticam seus atos sob supervisão da plataforma onde se desenvolve (EXAME INVEST, 2020).

referida problemática, ao passo que não se altera o histórico litigante com a simples disponibilização de novas ferramentas. Segundo Watanabe (2019), há no Brasil uma cultura da sentença, onde os problemas só podem ser resolvidos com a apreciação de um magistrado/Estado juiz após um longo rito. Além disso, o autor aduz que há um problema estrutural no ensino do direito desde as academias onde é lecionado que as ADR e as MESC são funções menores que o ato de sentenciar.

Insta mencionar que os escritos do catedrático que inspiraram profundas mudanças no acesso aos meios alternativos de solução de conflitos datam do final do século XX e princípio do século XXI, mas em nada perdem validade ao investigar o fenômeno do processo civil e a implementação de formas que escapem a heteronormatividade histórica<sup>8</sup>. Ademais, a virada tecnológica presenciada hoje é uma evolução paulatina que enfrenta os mesmos preconceitos e mais; é agregado o medo dos novos dispositivos que não gozam da mesma confiabilidade do papel.

Os meios digitais devem ser cuidados com delicadeza no momento de aplicação no direito nacional, ao ponto que trazem consigo significativas mudanças ao Poder Judiciário e o processo. Além da criação da quarta parte, são renovados os conceitos de autocomposição, bem como podem aproximar ou excluir os cidadãos de um ideal de acesso à justiça. A expansão do uso das ODR depende da pulverização do acesso à internet que, por sua vez, irá gerar novas contendas virtuais e retroalimentar o mecanismo dos litígios em rede.

A aplicação de ODRs ocorre inicialmente nos conflitos originários das relações *online* mas, uma vez jogados no mundo jurídico, podem ser aplicados nos demais procedimentos:

*ODR, as a result, has, for some time, been more focused on the tools that are employed rather than on where the dispute originated. While use of ODR is still more common in disputes that emerged online, the future will involve ODR tools used in both online and offline disputes, especially as this very distinction*

---

<sup>8</sup> As contribuições das obras de Watanabe são a gênese da resolução 125 do CNJ, que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências, ao passo que é um importante marco com a cultura da sentença, com a clara menção no Artigo primeiro parágrafo único: “Aos órgãos judiciários incumbe, nos termos do art. 334 do Código de Processo Civil de 2015, combinado com o art. 27 da Lei 13.140, de 26 de junho de 2015 (Lei de Mediação), antes da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão.”. Esta importante normativa é onde se encontra e se atualiza todo o cerne da aplicação dos meios alternativos de resolução de conflitos nacional, ao passo que é a fonte das legislações e entendimentos jurisprudências que sobrevieram de seu estabelecimento.

*becomes more and more elusive*<sup>9</sup> (KATH; RABINOVICH-EINY, 2017, s.p.).

Isso se dá primeiramente em razão da mescla entre as relações presenciais ou físicas e digitais tornando-as, por vezes, híbrida. Em um segundo momento, pode-se aplicar tais ferramentas virtuais ao mundo físico devido a simplicidade das contendas analógicas. Quando não há grandes fatos incontroversos ou de grande complexidade poder-se-á, de pronto, resolver tais questões através de ODRs simples.

Zanferdini e Oliveira (2019) advogam, pela aplicação dessas técnicas de maneira a respeitar o momento, que o processo é desenlaçado, apresentando uma ação focada na qualidade de tal condução e não na quantidade de demandas resolvidas por meio destes dispositivos. Vale ressaltar que os autores buscaram problematizar a deturpação do instituto uma vez que, inseridas no Código de Processo Civil de 2015, as ADRs puderam ser objeto de contabilização de resultados. A contabilização da aplicação das ODR e ADR acaba por tornar-se antítese ao ideal princípio, quais sejam: resolução satisfatória de conflito em tempo hábil e não somente considerar o tempo de resolução, ignorando a situação póstuma das partes. Dessa forma, aponta-se que a celeridade processual é, de fato, uma finalidade buscada na resolução de contendas, mas não a única e talvez não a principal intentada com o emprego da inovação tecnológica desde o nível pré-processual ao momento posterior ao trânsito em julgado.

É neste ponto necessário abordar a intersecção entre as ODRs e o acesso à justiça. Compreende-se a formação do instituto enquanto teoria e aplicação, além de ser perceptível o despontar deste como condição de possibilidade para o efetivo acesso à justiça lecionado por Garth e Cappelletti (1988) e contemporizado para a sociedade em rede em constante conexão. Na medida que se amplia a distribuição de *Smartphones*, os cidadãos colocam-se livres de impedimentos ao acesso binário dos MESCs. Porém, nesta senda, é necessário pensar a utilização qualitativa das tecnologias de resolução de conflitos, pois em muito se confunde acesso e qualidade de serviço, resultando em tênue linear de separação (BRAGANÇA, 2021; PEDRON; FERNANDES, 2007).

As ODR devem, *per se*, ser agradáveis ao público em sua arquitetura, sendo

---

<sup>9</sup> A ODR, como resultado, tem sido, por algum tempo, mais focado nas ferramentas empregadas do que em onde a disputa se originou. Embora o uso de ODR ainda seja mais comum em disputas que surgiram online, o futuro envolverá ferramentas de ODR usadas em disputas online e offline, especialmente à medida que essa mesma distinção se torna cada vez mais incerta.

de fácil compreensão e utilização pelos jurisdicionados, ao mesmo tempo que não devem tornar a resolução de conflitos onerosa, pois nascera para ser uma alternativa de baixo custo e celeridade (BRAGANÇA, 2021; NUNES; MALONE, 2021). Todavia, a confusão entre qualidade e acesso (quantidade ou possibilidade de fazê-lo) é antiga e reporta a formação da jurisdição contemporânea, sendo renovada para o novo campo crescente ou sendo “digitalizada” para o incipiente instituto ao passar pelo processo de “quantificação de sentenças” e medir com base em números a satisfação do usuário, através de perguntas que não tratam do conhecimento das possibilidades de ação por parte do usuário ou se este se sentira lesado ao fim do rito (PEDRON; FERNANDES, 2007; GARTH; CAPPELLETTI, 1988; WERNECK, 2021; SURIANI, 2022).

O florescimento das ODR é restante da saída encontrada para sanar o problema da segurança jurídica que era uma incógnita no “novo mundo” virtual e impunha barreiras ao crescimento do *ebay*<sup>10</sup>, primeira grande empresa global do ramo a implementar as ODR. Em solo estadunidense, partiu-se da premissa que contendas advindas destas relações seriam mais bem resolvidas em um ambiente unicamente virtual, evitando a condução ao Poder Judiciário (WERNECK, 2021; KATSH; RIFKIN, 2001).

Logo, o desenvolvimento do *e-commerce* se deu em razão do sucesso das ODRs que regalaram ao novo comércio credibilidade nas transações:

*ODR builds trust in transactions, keeps customers satisfied, preserves relationships, and shields companies from liability. The first wave of e-commerce created online marketplaces for businesses and consumers and made a huge splash trumpeting their possibilities*<sup>11</sup> (RULE, 2002, s.p.).

A expansão das gigantes tecnológicas *Google*<sup>12</sup> e *Alibaba*<sup>13</sup> v.g. ocorre devido à evolução do fluxo de usuário que interagem entre si por intermédio dessas plataformas. O acesso aos *sites*, como mencionado anteriormente, é também matéria-prima deste mercado pois, quando tratado, irá gerar novos esclarecimentos quanto ao uso, apontando caminhos onde o usuário é mais vulnerável a compra, a partir de seu

---

<sup>10</sup> Disponível em <https://www.ebay.com.br/> Acesso em: 20 fev. 2023.

<sup>11</sup> ODR constroi confiança nas transações, mantém os clientes satisfeitos, preserva relacionamentos e protege as empresas de responsabilizações. A primeira onda de e-commerce criou mercados *online* para empresas e consumidores e fez um grande sucesso anunciando suas faculdades (RULE, 2002, s.p.).

<sup>12</sup> Disponível em <https://www.google.com> Acesso em: 20 fev 2023.

<sup>13</sup> Disponível em <https://www.alibaba.com/> Acesso em: 20 fev 2023.



perfil traçado.

Desse avanço crescem, proporcionalmente, os conflitos originários dessa relação e que, devido ao seu número, seriam responsáveis por sobrecarregar o Poder Judiciário nas vias comuns, como ocorre nas ADR já em uso (ENGELMANN, 2020). Com o crescimento das demandas advindas destas relações de consumo virtual, tem-se a percepção que as fórmulas analógicas costumeiras já aplicadas eram insuficientes para a escala que os conflitos estavam se aportando. Esse diagnóstico fez com que os MESC ocupassem prontamente o posto de acesso à resolução destes conflitos desde o sítio virtual das empresas que propiciaram a contenda, seja na qualidade de vendedora ou intermediária nos *marketplaces*<sup>14</sup>. Tão grande era a demanda que fez com que as ODR desenvolvessem para além da digitalização dos meios alternativos, aplicando massivamente as IAs. (NUNES; MALONE 2022).

As ODRs inseridas no *e-commerces* e *marketplaces* abriu caminho para um mercado de bilhões de dólares anuais, dando segurança às transações comerciais que, sem dúvida, geram contendas como aqui abordadas. Rule (2002) leciona que a presença das ODRs, não somente da confiança como fundamentado, senão gera ao mesmo tempo, economia aos usuários e plataformas:

*E-commerce disputes were the motivation for the creation of the ODR field. With e-commerce came the sense that there was money to be made. If you bought the \$7 trillion Internet projection and you applied the rule of thumb that 1 to 3 percent of transactions end up in some kind of dispute, then you were looking at hundreds of billions of dollars tied up in disputes needing resolution. Those numbers may not occur as quickly as the analysts originally thought, but everyone agrees that they're coming*<sup>15</sup> (RULE, 2002, s.p.).

Em território brasileiro, o *e-commerce* em 2022 faturou, em 2022, o montante de R\$ 169.059.000.000,00 (cento e sessenta e nove bilhões e quinhentos e nove

<sup>14</sup> *Marketplaces* são *sites* que abrigam diversos comerciantes individuais e lojas de pequeno ou grande porte, funcionando como um ponto único de encontro entre consumidores e vendedores. A relação entre os sítios virtuais e os empreendedores é de parceria, onde há o fornecimento do serviço de intermediação entre clientes e vendedores, a exposição dos produtos nas vitrines *online* e a presença de ODRs para a solução das contendas ali advindas. São exemplos nacionais, Mercado Livre, Amazon, Americanas e Magazine Luiza, estes todos, além de intermediarem a comunicação de terceiros, também se colocam como lojas virtuais vendendo seus próprios produtos aos consumidores/usuários (E-COMMERCEBRASIL, 2023).

<sup>15</sup> As disputas de *e-commerce* foram a motivação para a criação do campo ODR. Com o *e-commerce* veio a sensação de que havia dinheiro a ser feito. Se considerar a projeção de 7 trilhões de dólares movimentados em transações financeiras e aplicar a regra de ouro de que entre 1% e 3% das relações terminam em algum litígio, então há centenas de bilhões de dólares amarrados em disputas que precisam de resolução. Esses números podem não ocorrer tão rapidamente quanto os analistas pensavam inicialmente, mas todos concordam que eles estão chegando (RULE, 2002, s.p.).

milhões de reais), sendo projetados os ganhos de R\$185.700.000.000,00 (cento e oitenta e cinco bilhões e setecentos milhões de reais) em 2023, segundo o portal *E-commerce Brasil* (2023b). Aplicando a regra trazida por Rule (2002), pode-se compreender que as ODRs de dentro dessas plataformas de *Marketplace* já julgam ações que, reunidas, somam-se milhões de reais em disputas.

Neste rompante, abre-se o mercado para empresas que desenvolvem e disponibilizam tais tecnologias para seus usuários: as chamadas *legaltechs* e *lawtechs*, possuindo sua associação de fomento em *Terrae Brasilis*, impulsionando a utilização de seus participantes como meio alternativo privado para a resolução de conflitos *online* através da mediação, arbitragem e negociação de acordos (AB2L, 2023). Ademais, estas empresas possuem afetação dentro e fora do país, podendo resolver conflitos de cariz cível em qualquer local com acesso à internet, alçando as ODR ao patamar transnacional de resolução de contendas (GAIO JÚNIOR, 2021).

Existem ainda opções estatais aptas a exercer a jurisdição 4.0, como o portal “consumidor.gov” e o programa Mediação Digital do Conselho Nacional de Justiça. Outra ferramenta relevante ODR no Brasil é o “meu INSS”, disponível para solicitações de serviços fornecidos pelo Instituto Nacional de Seguro Social (INSS) para solicitações de benefícios, agendamento de perícias e outras funcionalidades (GOV.BR, 2023). Em tempos de repensar o liberalismo processual, restará ainda a possibilidade de os tribunais terceirizarem sua função através de parcerias com as *Legaltechs* e *Lawtechs* que tão celeremente desenvolvem IAs aptas a atender a demanda crescente de litígios (GAIO JÚNIOR, 2021). Tal possibilidade será posta em debate nesta obra nos capítulos seguintes, quando elucidada a formação estatal e a nova jurisdição liberal, com menor interferência e maior celeridade.

A aplicação da tecnologia de ODR, por meio de plataforma privada, livre de qualquer envolvimento com o poder judiciário, terá um caráter dúplice, resolutivo e preventivo, segundo Nunes e Malone (2021). Do caráter preventivo de onde podem ser extraídas grandes compreensões na exploração do instituto jurídico como suporte pré-processual e extrajudicial na resolução definitiva de contendas em momento anterior a propositura da ação, valendo-se-aí o ser de seus pré-conceitos que carrega em toda sua formação até o ato de decidir.

As formas de resolução de conflitos *online* trazem para o debate, fontes do direito repensadas desde uma estrutura inclusiva, ao implementá-las, pegando, por exemplo, o Mercado Livre, maior expoente na aplicação. À raiz desses fatos, é

repensada a autotutela e autocomposição através de forma diádica, onde o megagrupo não é somente parte, senão figura como ferramenta de decisão (NUNES; MALONE 2022; BRAGANÇA, 2021).

Os MESC então inseridos em uma nova virada sofrida pelo direito. Nunes (2021) aborda que a inclusão das novas tecnologias está no contexto que se desconfia a imparcialidade humana dos atores processuais, compartilhando a mesma origem da virada linguística-ontológica<sup>16</sup> que pôs em checagem as pré-concepções dos magistrados. Com efeitos tão profundos quanto, a virada digital é um ponto sem retorno para uma releitura dos institutos jurídicos desde as concepções até a refundação das estruturas para poder atender aos novos conflitos e aos antigos digitalizados.

O autor dá as tintas de como deve ser observada a nova grande virada no direito: “A Virada acaba ocorrendo nas três etapas do emprego da tecnologia, quais sejam, a virtualização (digitalização), automação e transformação e persegue a construção de novas abordagens para a prevenção e resolução de conflitos” (NUNES, 2021, p.29).

Essas transformações afetam diretamente o cidadão em litígio, ao passo que irão resolver suas animosidades de forma diametralmente oposta à maneira adjudicativa que hoje há, baseada na cultura da sentença. A busca por justiça já não passa necessariamente pela análise casuística de um Magistrado, senão é condicionada à resolução consensual apoiada pelas inteligências artificiais e pelas plataformas que se adequam a uma resolução célere dos conflitos.

Esses pontos serão devidamente abordados nos subcapítulos e capítulos que se seguirão de forma que a presente leitura seja o ponto partida para a conceituação do que é uma ODR, sua origem e onde é facilmente encontrada no ciberespaço. Outrossim, no próximo subcapítulo, essas são estudadas de forma mais profunda, postas em observância à raiz da investigação voltada ao caso brasileiro em específico, desde sua matriz em outros institutos e a inserção das tecnologias 4.0 em matéria

---

<sup>16</sup>A viragem ontológica-linguística vem de matizes que excedem o campo do direito. Tendo origem na filosofia, principalmente após os escritos de Ludwig Wittgenstein e Martin Heidegger, que refundam a filosofia da linguagem em detrimento da metafísica que por anos imperou na filosofia ocidental. Quando aplicadas ao direito, principalmente após os contributos de Hans-Georg Gadamer e da hermenêutica filosófica, irão inserir o Magistrado julgador, como parte integrante do processo, não um terceiro observador que utiliza de seu poder de agir para sentenciar. O Juiz Estado poderá, nestes termos, de incorrer em solipsismo, ao impor a vontade pessoal e irrestrita ante a situação fática. O Juiz, inserido na filosofia da linguagem, constrói o entendimento do caso concreto na medida que este se apresente a ele e com os fatos inferidos (STRECK, 2021).

processual civil.

## 2.2. ONLINE DISPUTE RESOLUTION COMO UM PASSO À FRENTE DAS ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTIONS

No desatar do tópico anterior, foram estudadas a quarta revolução digital e a sociedade em rede, bem como de que forma a jurisdição é afetada em virtude dessas. Desta forma, insta pontuar mais claramente as *Online Dispute Resolutions* como virada digital do direito nacional, com um complexo arcabouço propedêutico que transforma a estrutura do acesso à resolução de contendas. A aplicação das formas *online* vai além de uma simples digitalização dos atos; recaem em uma reconstrução da estrutura jurídica como um todo sendo, de fato, uma virada causada pelo direito em rede. Mais que a digitalização dos atos praticados no mundo analógico, o direito digital exige uma estrutura revolucionária em escala extrajudicial e judicial.

A formação da sociedade civil e o Estado são temas que serão estudados com afincamento no próximo capítulo destinado à sua compreensão e investigação. Todavia, vale aclarar de forma preliminar sua cisão para que a investigação dos meios adequados à solução de conflitos prospere desde uma basilar compreensão das linhas gerais. Destarte, na literatura de Bobbio (2022), a concepção de “sociedade civil” por vezes é confundida com o Estado, ou é absorvida pelo “leviatã”:

Negativamente, por "sociedade civil" entende-se a esfera das relações sociais não reguladas pelo Estado, entendido restritivamente e quase sempre também polemicamente como o conjunto de aparatos que num sistema social organizado exercem o poder coativo (BOBBIO, 2022, p.41)

Neste escopo, a sociedade civil tem a liberdade de contratar e resolver entre si contendas de matérias que fogem do poder coercitivo estatal, de forma que deverão atuar como *iudex in causa sua* (juiz em causa própria). Este é o *locus* da autocomposição desde a formação Estatal, que caminhará *pari passu* com o modelo adjudicativo de justiça até a contemporaneidade e a inserção desses fatos no universo digital.

O grande debate acerca do direito digital tem, como pano de fundo, a discussão maior de refletir a forma que as tecnologias 4.0 irão afetar a vida dos cidadãos, sendo os direitos em rede uma área dentro do emaranhado de nós de

debates similares. As tecnologias na resolução de demandas já são uma realidade no direito nacional como mencionado no subcapítulo anterior de forma que, doravante, é necessário traçar as linhas para que seja alcançado o ideal de Tecnologia de Interesse Público (TIP) ou da aplicação real dessas tecnologias em benefício da população (NUNES, 2021).

Tal ideal doutrinário pode ser alcançado pelo emprego adequado das ODRs e das tecnologias que delas se originam. Para Katsh e Rabinovich-Einy (2017), a ODR é o remédio criado por estes tempos para resolver os problemas criados pelo agora, sendo o mesmo motor propulsor da criação e elaboração da ADR: *“Developers of early ODR mechanisms, however, tented to mimic the dispute resolutions channels of traditional ADR processes and offer online equivalents.”*<sup>17</sup>.

Primeiramente, insta abordar as ADR ou a equivalência brasileira, além de meios alternativos de solução de conflitos MASC e a necessidade desde o direito analógico. Essas surgiram à raiz de investigações realizadas na década de 1970 na Universidade de Harvard como escape para um sistema judiciário abarrotado de processos sem horizonte de resolução. É desse cenário que surge o doutrinador Frank Sander, cuja inovação teórica foi posteriormente aplicada ao redor do globo dos *Multi-Door Courthouse* (tribunais multiportas), local único onde o jurisdicionado poderia se dirigir e resolver suas contendas através da forma que melhor se adegue, isto é, expandido o guarda-chuva do Poder Judiciário, com a arbitragem, negociação, mediação e conciliação (LAPORTA, 2021).

Insta pontuar que a resolução de conflitos desde as bases históricas fundadoras do direito é cindida entre a autocomposição e heterocomposição, ou quando há a presença o Estado e o poder de decidir, *imperium*. (BOBBIO, 2022; BAPTISTA DA SILVA, 1997). A presença de um terceiro julgador é o fato que diferencia as formas de resolução de contendas, não a origem do julgador, de forma que “Autocomposição significa que o conflito é equacionado diretamente pelas partes” (ARBIX, 2015, p.13). Além disso, a decisão proveniente da heterocomposição não é necessariamente uma decisão fruto do crivo estatal, senão, pode ser advinda de um árbitro privado dotado do poder decisório<sup>18</sup>.

---

<sup>17</sup> Os desenvolvedores dos primeiros mecanismos ODR, no entanto, tentaram imitar os canais de resolução de disputas dos processos ADR tradicionais e oferecer equivalentes *online*.

<sup>18</sup>O poder de escolha, aqui mencionado não guarda único vínculo com a estrutura do Estado Juiz, estudada por Ronald Dworkin na teoria da decidibilidade, ou a teoria da resposta correta, senão é

Quanto à Autocomposição, pode-se apresentar através dos mecanismos de Negociação e Mediação (conciliação), onde a decisão é fruto do consenso entre as partes que resulta em um novo acordo onde é presumível que estes irão cumprir. Ainda, esta maneira abarca também formas unilaterais de chegar à decisão, como a desistência ou a submissão à vontade da outra parte. Já pela heterocomposição, há *sine qua non* a presença da adjudicação através da arbitragem ou pela via judicial (ARBIX, 2015).

A origem da necessidade dos MASC (Arbitragem, Negociação, Mediação e Conciliação) é comum às ODR, ao passo que o grande volume de conflitos concentrados no poder do Estado Juiz também advém da expansão da sociedade em rede que naquele momento desconhecia a computação avançada de hoje:

Num plano mais amplo, fatores sociopolíticos explicam a quebra do monopólio estatal da jurisdição: o enfraquecimento do modelo dos Estados nacionais, o aumento populacional e sua concentração em grandes centros urbanos, o consumo em massa de bens e serviços e, hoje, o relacionamento em redes, amparados por sofisticados recursos tecnológicos, entre outros (ALVES DA SILVA, 2021, s.p.).

O MACS nasce de uma ruptura primeira com o Estado ou a jurisdição estatal, tal qual fora um levante social ante a morosidade e formalidade da resolução de conflito pelo modelo triangular “autor-réu-juiz”, pronunciando-se em momentos predeterminados e dentro da linguagem própria estabelecida restritiva aos operadores do direito. Neste rompante, as ARD podem ser lidas como a democratização do acesso à resolução de conflitos através do consenso das partes sem a necessária apreciação do Estado, diminuindo sua influência em razão da impotência em observar todas as contendas no tempo desejado (LAPORTA, 2021).

O tempo da sociedade em rede não é acompanhado pelo tempo do Poder Judiciário, ao passo que os cidadãos em conexão precisam movimentar-se e fazer circular capital rapidamente, não podendo estar sub-rogados à mora estatal. Desta forma, cabe apelar às formas resolutivas amigáveis que, ao fim e ao cabo, substituem a cultura de sentença pelo esquecimento<sup>19</sup> (WATANABE, 2019; OST, 1999). Em

---

genalista e expandido aos árbitros que se vinculam somente às balizas apresentadas pelo contrato celebrado entre as partes e pelos fatos expostos no processo extrajudicial.

<sup>19</sup> A mora na resolução de conflitos é historicamente um problema para o acesso ao poder judiciário e a justiça como ideal, por ser primariamente um desincentivo à parte não habituada à litigância que não pode por vezes esperar anos até o deslinde do feito, bem como por vezes não pode custear os gastos que um processo judicial impõe. Assim, restando forçada a aceitar acordos desvantajosos aos

termos jurídicos técnicos, deixam-se de fazer uso dos títulos judiciais que gozam de completa credibilidade e se voltam às alternativas primeiras de resolução de conflitos em qualquer sociedade, a negociação que permeia tanto o MASC e o MESC.

Ainda no surgimento das ADR, o tema era posto em debate com a contra-argumentação de que os acordos firmados pelas negociações feriam o monopólio da jurisdição, retirando dos olhos do Estado mais que o poder de decisão, senão também o poder de fiscalização, aprofundando a disparidade entre os litigantes (1984 apud FISS; ALVES DA SILVA, 2021). De fato, em Estados pautados na democratização, é necessário o acompanhamento de ordenamento jurídico que se estruture para que as forças se equivalham, como será tratado no capítulo a seguir. Este fator foi relevante na implementação do MASC através de uma estreita greta no monopólio pela promulgação da Lei de n.º 9.307 de 1996 com a inicial aplicação da arbitragem em ambiente privado, mormente destinada a empresas onde é configurada a paridade de conhecimento, afastada qualquer possibilidade de hipossuficiência (ALVES DA SILVA, 2021).

A formação da arbitragem remonta às formas primitivas de resolução de conflitos, sendo essa a forma primeira de resolução de conflitos heterocompositiva através da qual foi desenvolvida a forma adjudicativa Estatal, tornando a primeira uma alternativa e não mais via principal, o mesmo pode ser estendido às formas autocompositivas fundadoras (BOLZAN DE MORAIS; ARUJO DA SILVEIRA, 2018), sendo sua evolução acompanhada também pelo desenvolvimento das práticas comerciais como um todo:

Assim, para uma descrição desse instituto, nos dias de hoje, é melhor remeter àqueles valores básicos que permeiam as práticas arbitrais, orientam seu

---

seus interesses para encontrar um breve fim ao problema (CAPPELLETTI; GARTH, 1988). Com o advento da internet, o debate quanto o tempo final de um processo se intensificou, urgindo revisitas as literaturas de corifeus do direito como Ovídio Araújo Baptista da Silva, Enrico Finzi e François Ost, que postas em investigação frente a urgência da comunicação virtual, mostraram-se necessárias para uma leitura da contemporaneidade e de como o direito analógico não conseguiu resolver o problema da mora judicial que se intensifica com o dinamismo das relações digitais. A Internet traz consigo a dita extrema urgência ao Poder Judiciário, em virtude da velocidade da comunicação e pela facilidade de acesso ao conteúdo, a permanência e circulação de informações falsas, mídias de conteúdo degradante ou sensível de um cidadão, doravante necessitam de uma resposta instantânea do Estado, não podendo recair no tempo comum do processo civil. No ordenamento jurídico brasileiro já é celebrada a tutela de urgência nos termos do artigo 300 do código de processo civil brasileiro, lei de nº13.105/15, onde há condição *sine qua non* do *periculum in mora*, todavia o instituto jurídico é refundado no direito 4.0, cuja simples existência do conteúdo danoso é o ponto de partida e razão para o crescimento exponencial dos danos causados, uma vez que o compartilhamento e o acesso de tais mídias é na prática de difícil contenção, senão pela pronta prestação adjudicativa de aplicação imediata (DOTTI, 2021).

funcionamento e são determinantes das razões pelas quais as partes decidem utilizá-la para solução de suas controvérsias (SALLES, 2021a, s.p.).

A arbitragem não escapa da forma adjudicativa, mas apresenta um caminho alternativo célere e seguindo pelas balizas predeterminadas em contrato como via alternativa à legislação, podendo ser uma forma de conter os riscos de um processo judicial malsucedido “[...] o modelo básico da arbitragem, como meio de solução de controvérsias, remete para duas escolhas e para duas consequências básicas no desenvolvimento dessa técnica adjudicatória.” (SALLES, 2021a, s.p.).

Em sua fase germinal neste país, o instituto levantou questionamentos quanto a sua constitucionalidade<sup>20</sup>, uma vez que impede os contratantes de buscarem respostas pelo Poder Judiciário. Todavia essa crítica não prosperou, sobrevivendo a conferência de constitucionalidade, a ADR foi sendo aplicada em território nacional, com a abertura de múltiplas Câmaras Arbitrais em diversas cidades do país:

Desde então, e com relativa rapidez, a arbitragem ganhou amplo espaço para a solução de disputas comerciais e, recentemente, avança para as de cunho doméstico. O Poder Judiciário brasileiro respondeu com o suporte necessário para garantir credibilidade ao mecanismo – privilegiando as cláusulas arbitrais em detrimento do direito de petição, limitando-se a deferir medidas excepcionais de urgência e prontificando-se a executar as decisões arbitrais não cumpridas voluntariamente. Segundo amplo levantamento de jurisprudência no tema, os tribunais brasileiros suportaram aplicaram a lei de arbitragem de acordo com as premissas sobre as quais ela foi criada (ALVES DA SILVA 2021, s.p.).

Por efeitos, a arbitragem faz coisa julgada, com força de sentença (*res judicata*) e pode ser executada pelo poder judiciária comum, bem como pode homologar decisões arbitrais estrangeiras como aquela que corroborou com a verificação de constitucionalidade do instituto (ARBIX,2015; BRASIL, 2015). Prosseguindo assim com a abertura do direito nacional para os meios alternativos que vieram após.

A conciliação e mediação, além das formas baseadas no consenso das partes, tiveram uma entrada simplificada no ordenamento jurídico, partindo de uma inicial aplicação pelo próprio Poder Judiciário, com a expedição da resolução 125 do

---

<sup>20</sup> No ano de 2001, fora declarada a constitucionalidade da Lei de Arbitragem nº 9.307/96. A decisão se dá em razão da Homologação de Sentença Estrangeira de nº (SE 5.206), ao acatar a decisão proferida em território espanhol anos antes à própria publicação da Lei. Todavia, *leading case*, serviu para dar a devida conferência de legalidade à norma. Disponível em <https://www.conjur.com.br/2001-dez-14/stf-declara-lei-arbitragem-constitucional> Acesso em 08 jun. 2023.



Conselho nacional de justiça em 2010. Anos após, a prática foi introduzida ao Código de Processo Civil (Lei nº13.105 de 2015) para a aplicação na tramitação de processos judiciais e por lei própria (Lei nº13.140 de 2015), aplicável aos casos em que as partes desejassem prosseguir com a resolução de conflitos extrajudicialmente (SALLES, 2021a).

A mediação e conciliação, terminologias que se equivalem para o processo civil nacional, é um ponto de fuga ainda dentro das ADR, de forma que a arbitragem se dispõe a ser uma espécie de tribunal paralelo com poder de decisão irrecorrível, as MASC supervenientes apelam para o consenso entre as partes, abandonando a adjudicação impositiva, “O Juiz e o árbitro impõem o seu critério, o mediador não.” (WARAT, 2018 p.55). Assim, a mediação e a conciliação não ocupam o mesmo *locus* da forma adjudicativa do direito. Conquanto o árbitro faça às vezes de Juiz, trata de uma resolução de conflitos nas margens das fontes do direito ou das balizas impostas pelas partes, o mediador/conciliador busca o fim da disputa através da reconstrução do laço entre as partes:

O mediador tem como função tentar recolocar o conflito no terreno das pulsões de vida. O mediador tem que retirar o conflito do espaço negro das pulsões destrutivas (um território do qual não escapa o Direito, suas normas e seus procedimentos de coerção e vingança). O mediador tem que tentar erotizar o conflito inscrevendo o amor entre as pulsões destrutivas e no conflito, o amor no meio do poder (WARAT, 2018 p.21).

A finalidade da resolução de conflitos alternativa (expandindo-se às ODRs) é chegar a uma composição constituída e não dizer quem possui o direito. Mas sim encontrar um caminho do meio, o qual as partes cumprirão com o ali estipulados ao não se sentirem afetadas por uma defesa dispare ou estafadas pelo terceiro julgador. Esta é a aplicação da negociação e o chamado “*expanded the pie*” as duas partes que, ao invés de disputar se vai haver ou não o direito pleiteado, trabalham juntas para obterem benefícios mútuos que resultarão na sensação de equidade e justiça (RULE, 2002).

É na comunicação e na negociação que os problemas da sociedade conectada começam e é por ela que podem ser resolvidos. A negociação permeia o cotidiano do cidadão desde quando desperta em seu lar e sem concedida suas vontades e acata querer dos familiares, é a mesma que estará presente na composição de um grande acordo entre empresas multinacionais multimilionárias

(RULE, 2002). A negociação é uma forma de comunicação com a intenção de sempre estar superando barreiras para chegar em algum objetivo. Para tanto, existem estudos próprios que mesclam teorias de diferentes ramos das mais variadas ciências a fim de compreender por que e como as pessoas se expressam e o que querem com essas expressões.

A faculdade de Direito de Harvard possui um núcleo próprio de estudos de negociação que a compreende e faz com que ela busque localizar sua atuação nas mais diversas posições que a comunicação humana se apresente:

*We believe that negotiation is an art and a science. Through different lenses, including law, business, government, psychology, economics, anthropology, the arts, and education, members of the PON community seek to better understand negotiations. Why did a deal not close that would have benefited both companies? Why did one country resolve differences peacefully, while another fought a bloody civil war? Why are some divorcing couples able to mediate their separation amicably, while others fight painfully and expensively in court? (PON, 2023, s.p.).*

Do caminho até a chegada da decisão através do afeto refundado em paralelo ao Poder Judiciário é criado também uma estrutura bem delineada de imposições sociais ao seu acesso. Isto é, ao criar um sistema pautado em ADR restam espelhados os mesmos problemas de cunho financeiro que impõe obstáculos ao acesso às salas de audiências estatais. A desigualdade entre os cidadãos que podem arcar com as custas do processo e honorários advocatícios persistem nas formas alternativas:

*Criam-se, na verdade, outros níveis de justiça: a arbitragem privada, para aqueles que podem pagar por um árbitro; o sistema tradicional de justiça, para aqueles que podem bancar os serviços de um advogado e, por último, os centros presenciais de mediação, utilizados principalmente pelos cidadãos de baixa renda que não podem arcar com nenhum dos dois anteriores (SPENGLER; PINHO, 2018, p.239).*

Quando Cappelletti e Garth (1988) exploravam as profundas rupturas sociais que afetam o jurisdicionado nos processos judiciais ordinários, asseveraram que a hipossuficiência financeira é a primeira das barreiras à resolução de conflitos. Essa toma contornos como o evidente prejuízo argumentativo na fundamentação das defesas que sim ou sim prejudicará a parte frente a um juízo inerte e passivo como o formato adjudicatório.

A impossibilidade de não somente custear o ajuizamento de uma ação, mas também de custear um profissional para patrocinar sua defesa, respinga na decisão

final, todavia a forma construtiva através da mediação/conciliação equalizará a discrepância imposta pelo dinheiro. Porém, estas ADRs devem vencer a estranheza da população na sua aplicação que habitualmente busca a resposta estatal: “Os cidadãos de baixa renda acostumaram-se a buscar e a confiar em serviços governamentais para a sua manutenção e proteção, transportando essas ideias para o campo da Justiça” (SPENGLER; PINHO, 2018, p.239).

De fato, as ADRs não podem ser investigadas em apartado em sua instituição, mas sim como um bloco coeso de alternativas para resoluções de conflitos, sendo este o caminho para um Tribunal multiportas que busque resolver as contendas de forma adequada com celeridade e economia:

A difusão da arbitragem parece ter quebrado um primeiro nível da resistência cultural ao uso de MASCs. Com o tempo, a “crise da Justiça”, somada ao alto custo da arbitragem, motivou a ampliação da experiência para outros métodos. Faltava-nos um mecanismo que aproveitasse nossa suposta “natureza cordial” para a resolução de disputas (ALVES DA SILVA, 2021, s,p.).

Desta forma, com a implementação plena das ADR, é possível visualizar o esboço de um sistema multiportas onde o Poder Judiciário passa a ser acessado pela forma que melhor se adequa ao caso concreto. Este fato é contraposto por parte da doutrina especializada, ao passo que compreendem fórmulas pautadas no consenso, não dispõem de leques de opções ao cidadão no momento da resolução do conflito, mas sim o encaminha para a resposta amigável, sendo conceitualmente inviável a inclusão destas técnicas junto ao rol de multiportas (LORENCINI, 2021).

A calcificação das ADR no Brasil se deu muito em virtude do respaldo teórico que a suportava desde muito antes da aplicação real em matéria processual civil, preparando também os juristas para o que estava por vir. Com a resolução 125 do CNJ, foram criados centros judiciários de solução de conflitos e cidadania (CEJUSC) impondo, às partes, uma audiência de conciliação prévia em um ambiente extrajudicial, capaz de resolver a contenda já judicializada.

Estes centros contam com a atuação de conciliadores e mediadores treinados e cadastrados junto aos tribunais estaduais, além de funcionar em auxílio ao Poder Judiciário como uma espécie de novo *manus dextra* do magistrado neste sistema multiportas. A prática da resolução de contendas pelo consenso por esta via não exclui a apreciação do Estado, ao passo que os acordos firmados neste ambiente amistoso

devem passar por homologação estatal para que tenham validade executiva (CNJ, 2010).

A possibilidade de haver uma audiência de conciliação preliminar à apreciação do pedido em seu mérito é uma conquista da justiça multiporta, reduzindo expressivamente o número de contendas que se seguem após uma tentativa de acordo (CNJ, 2022). Nos casos em que a técnica aplicada é a mediação, é necessária a preexistência de uma relação pretérita entre as partes e que estas possuam o ânimo de voltar ao *status quo* “[...] só é possível a implementação da mediação de conflitos quando há predisposição das pessoas envolvidas no conflito em debater, por assim dizer, em uma “mesa de negociação” questões relativas a suas respectivas visões e inter-relações” (BRAGA NETO, 2021, s.p.).

As ADRs explanadas nas linhas anteriores formam arquétipos generalistas por onde as ODRs partirão até o pleno desenvolvimento. Como bem menciona Arbix (2015), uma conceituação precisa vinculante pode ser prejudicial à compreensão das novas formas *online* de resolução de conflitos, isso se dá em razão da predeterminação teórica que dever-se-ia ser levada em conta, resultando no assujeitamento no desenvolvimento. A investigação dos meios eletrônicos para a resolução de conflitos é repleta de apêndices que se levantados em consideração tendem a retardar a evolução dessas ferramentas.

A liberdade é condição de possibilidade para o desenvolvimento de qualquer ferramenta de ODR, seja ela de origem doutrinária ou legal, como foi abordado no subcapítulo anterior. Além disso, elas são oriundas da vacância de um método apto de resolução de conflitos no comércio *online* e deste campo é advindo o agora instituto jurídico já calcificado e exposto ao redor do globo. Ademais, para que as ODRs floresçam como Tecnologia de Interesse Público (TIC), é preciso que o mercado visualize primeiramente onde há este interesse público e aí desenvolva a tecnologia como solução.

É a partir da distinção entre o uso estatal e o uso privado das formas alternativas que começa a ruptura entre as *Online Dispute Resolutions* e as *Alternative Dispute Resolutions*. Em que pese partam da mesma origem, os institutos possuem profundas diferenças substanciais (SUSSKIND, 2019). Foi abordado no tópico anterior que as ODRs por vezes se confundem com as e-ADRs, ao passo que possibilitam por via digital a resolução de conflito através do consenso das partes. Todavia, sua construção e implementação necessita que seja apreciada a virada digital, com a

transformação das estruturas judiciais e extrajudiciais.

As e-ADRs são a versão eletrônica das ADRs já celebradas; apenas agregam-se os fatores digitais que possibilitam o procedimento através de videoconferência, todavia, ainda é necessário que ambas as partes e o terceiro imparcial estejam no mesmo momento conectados por alguma ligação, seja híbrida ou inteiramente virtual. Este é o grande ponto levantado pelos principais entusiastas e teóricos das ODRs, Susskind (2019), Arbix (2015), KATSH e RABINOVICH-EINY, (2017). A possibilidade de realizar uma solução de contendas em qualquer tempo carrega junto a faculdade de fazer em qualquer lugar, desde que haja conexão com a rede mundial de computadores.

Essa característica só é possível pelo fenômeno do tempo virtual que, como leciona Castells (2020), a Sociedade conectada tem imposta a si o armazenamento de dados que faz com que informações ocupem maior tempo de acesso e/ou maior tempo de interesse em seu conhecimento. Assim, palavras ditas e não ouvidas podem ser acessadas em qualquer tempo e desde qualquer dispositivo conectado à rede, facilitando a ação das ferramentas, possibilitando também novas compreensões de fatos e a possibilidade de reexame pelas partes envolvidas no caso, potencializando a resolução pacífica.

A assincronia é a emancipação das ODRs e das demais ARDs, sendo a flexibilização do tempo possível somente no ambiente *online* e dentro das estruturas de armazenamento dos MESC's. Ao possibilitar que as partes componham a lide em qualquer e manifestem-se a qualquer momento, esse fato faz com que as plataformas baseadas na negociação, como o Consumidor.gov.br, *v.g.*, sejam uma permanente audiência de conciliação onde os interlocutores poderão absorver as mensagens encaminhadas, compreendê-las e contestá-las assim que possível da melhor maneira que lhes convém.

Isso implica na impulsividade que, por vezes, acomete as partes nas salas de audiências presenciais ou virtuais que às vezes transmitem informações sem instrução de um profissional ou acabam celebrando acordos desfavoráveis:

O ajuste correto de etapas e canais de comunicação permite controles do tempo e do espaço capazes de esfriar os ânimos das partes – caso haja amarras para prevenir reações imediatas às mensagens da outra parte – e de possibilitar diálogos mesmo em situações abrasivas. (ARBIX, 2015. p.83).

Vale ressaltar que as ODRs, por regra, seguir-se-ão sem a presença de um terceiro julgador ou o patrocínio de advogados. A nova maneira de resolver litígios da sociedade em rede busca primeiro a solução paraestatal, sendo a contenda levada ao crivo do Magistrado, apenas quando os casos de fato necessitarem de uma maior atenção: “*And judges should be involved only as a last resort, called upon to resolve disputes when their experience and knowledge is genuinely required*”<sup>21</sup>. (SUSSKIND, 2019, s.p.).

Logo, as ODRs são primeiramente uma alternativa amigável à resolução de contendas em ambiente externo ao poder judiciário e, como já abordado, gera enorme economia de valores financeiros às partes. É também uma característica positiva da resolução de contendas fora da esfera judicial pois, se bem observados, os direitos e a principalmente a vontade das partes será sempre o caminho mais adequado à resolução de conflitos.

Susskind (2019) defende a divisão das ODRs entre a utilização no setor público e privado, tal diferenciação implica em profundas mudanças na abordagem das ODR como instituto jurídico do direito 4.0, bem como na sua integração com o Poder Judiciário e as formas de acesso:

*The narrower sense of ODR equates ODR with electronic ADR ('e-ADR'), that is, the systems that are an alternative to public, state-based court service. To avoid the confusion, I now prefer to restrict my use of 'ODR' to the narrower sense, of private-sector, electronic ADR. That is the convention I follow in this book—ODR belongs in the private sector, while online courts are a public service (SUSSKINK, 2019, s.p.).*<sup>22</sup>

Desta forma, as ODRs devem ser lidas em sua construção propedêutica, como ferramenta autônoma ao Estado, sendo capazes de resolver os litígios completamente apartados da vigilância do magistrado, ao mesmo tempo que são capazes de compor como tecnologia algo maior no Poder Público e do monopólio do modelo adjudicativo. As ODRs são, sobretudo, tecnologias neutras capazes de dar empoderamento ao cidadão litigante e corroborar com a organização pública ao dar

<sup>21</sup> E os juízes devem ser envolvidos apenas como último recurso, chamados a resolver litígios quando sua experiência e conhecimento são genuinamente necessários.

<sup>22</sup> O sentido mais restrito de ODR iguala ODR com ADR eletrônico (e-ADR), ou seja, os sistemas que são uma alternativa ao serviço judicial público e estadual. Para evitar a confusão, agora prefiro restringir meu uso de 'ODR' ao sentido mais delineado, do setor privado, do ADR eletrônico. Essa é a convenção que sigo neste livro ODR pertence ao setor privado, enquanto os tribunais *online* são um serviço público.

nova vazão como meio alternativo à resolução.

Em seu desenvolvimento, as MESC passaram por um processo de desligamento das MASC, ao passo que a construção de um sistema *online* de disputa de contendas deve seguir uma fórmula padrão, dividida em três etapas:

*In reality, however, attempts to copy ADR in the online setting proved to be a difficult task, and ODR began to develop processes with features that were clearly different from traditional dispute resolution. For one, they lacked face-to-face interaction. Second, they automatically recorded all dispute data; and third, they relied on the intelligence of the machine(KATSH; RABINOVICH-EINY, 2017, s.p.)<sup>23</sup>.*

O mercado em crescimento foi percebido inicialmente pelas empresas privadas que tinham a necessidade de resolver um número crescente de ações ao passo que necessitavam validar sua atuação e conferir credibilidade diante do novo público que necessitava cativar (KATSH; RABINOVICH-EINY, 2017; KATSH; RIFKIN, 2001). Assim, deu-se liberdade aos litigantes para que pudessem resolver suas contendas no tempo que lhe era disponível, no espaço que era possível e utilizando a linguagem que dispunha tornando, ao mesmo tempo, o ato de deliberar menos formal e democrático.

Desta forma, as ODRs são um passo à frente no campo da resolução amigável de contendas, ao darem total e irrestrita liberdade às partes em um ambiente completamente externo ao Poder Judiciário com a possibilidade de resolver definitivamente o conflito. Os MESC não podem ser vistos como uma simples etapa do processo judicial, mas sim como um instituto autônomo capaz solucionar as contendas dos cidadãos em rede, com ou sem respaldo da forma adjudicativa.

Outro importante instituto do direito 4.0 que, por vezes, é confundido com as ODR são as *e-courts* ou *e-justice* que, por sua volta, buscam conceitualizar uma corte inteiramente digital, não apenas uma fase e não somente uma digitalização dos atos, mas sim repensar um Poder Judiciário inteiramente virtual e acessível (BRAGANÇA, 2021; FERRARI, 2021). Ferrari (2021) trata as cortes *online* como um ecossistema fechado inteiramente pautado em ODR com a reestruturação completa da forma adjudicativa analógica replicando um tribunal, digitalizando as partes, atos e fontes do

---

<sup>23</sup> Na realidade, porém, as tentativas de copiar o ADR no ambiente online mostraram-se uma tarefa difícil, e o ODR começou a desenvolver processos com características claramente diferentes da resolução de disputas tradicional. Por um lado, eles não tinham interação face a face. Em segundo lugar, eles registraram automaticamente todos os dados da disputa; e terceiro, eles confiaram na inteligência da máquina.

direito.

A sobreveniente existência das *e-courts* faz com que as ODR tomem outra conotação, passando a ser além de uma alternativa individual inteiramente digital para a resolução de contendas, para também fazer parte de um grupo de diferentes ODRs que formam toda a cadeia do Poder Judiciário. Incorporando à figura do magistrado, traz-se inteiramente a validade constitucional democrática da jurisdição para o campo digital, não deixando dúvidas quanto à legitimidade dos atos praticados no ambiente digital.

A exemplo da ODR, as *e-courts* não se resumem a uma digitalização das cortes conhecidas e estabelecidas, essas também compõem a virada digital mencionada anteriormente, ao passo que sua institucionalização não é possível unicamente por tornar os atos presenciais, virtuais e os atos jurídicos virtuais:

Uma *e-justice* é caracterizada por uma profunda inovação no sistema eletrônico no Judiciário e engloba o tratamento de informações, gerenciamento de documentos, contrato entre os juízes, litigantes e seus advogados, bem como a própria decisão judicial (BRAGANÇA, 2021).

Desta forma, o processo judicial adjudicativo é refundado, desde as bases mais sólidas a partir da grande questão levantada por Susskind (2019, s.p.): “*Is court a service or a place?*”<sup>24</sup>. A quarta revolução digital ensina que todos os sistemas serão transformados, não restando nenhum esquecido. Nada será como antes, mas será parecido, as tecnologias não irão substituir os humanos por completo, mas sim darão auxílio em diversas ações.

Em um horizonte próximo, mesclar-se-ão as estruturas físicas, remotas e puramente digitais, em um único tribunal multiportas extrajudicial e judicial ao mesmo tempo. É o que projeta Susskind (2019), ao afirmar que o modelo ideal de jurisdição é um misto que engloba todas as formas, onde é utilizada a mais adequada para cada caso em específico.

Ferrari (2021) assevera que contemporaneamente existe, pela criação de Colin Rule, mesmo criador do sistema do *Ebay*, a plataforma *Modria*, disponível em diversos países para contendedores resolvem suas diferenças através de ODR. Nos termos aqui aprofundados, essa plataforma é disponível para a locação ou parcerias com Estados Nações e/ou Tribunais de Justiça.

---

<sup>24</sup> A Corte é um serviço ou um lugar? (SUSSKIND, 2019, s.p.).



No Brasil, faz-se notável a utilização da plataforma sul riograndense Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON-RS), que firmou parceria com a plataforma a fim de aproximar consumidores e grandes *players* do comércio em geral: “O consumidor tem acesso a oito fornecedores pela plataforma, no momento (Claro, Tim, Corsan, CEEE Equatorial, Samsung, Elevato, Magazine Luiza e Netshoes Zattini)” (PROCONRS, 2022). Ao acessar a página, o cidadão será redirecionado para a página privativa da ODR, onde dará início ao procedimento célere e sem onerosidade.

Susskind, autor britânico já referenciado nessa obra, é conhecido pela forte atuação no fomento das *Online Courts*, capitaneando a experiência que sugeriu ao governo de seu país uma Corte *online* denominada *Her Majesty's Online Court* (HMOC), limitada a contendas de até £25.000,00 (vinte e cinco mil libras esterlinas). No sistema desenvolvido, existem três etapas que ou estágios até a chegada a resolução da lide, pode ser resolvido desde o primeiro momento. (KATH; RABINOVICH-EINY, 2017, s.p.)

A primeira, guarda respaldo no *design* inicial e no oferecimento de informações, com a finalidade de evitar que os problemas se desenvolvam e convertam-se em algo litigável, ainda podendo ser aplicada a desistência ou a submissão do cidadão, aplicando assim sua autocomposição: “*The first stage encompasses problem diagnosis and helping the parties to understand their problem and their options. This is done by providing information and assistance on the court website, as well as facilitating access to external resources.*”<sup>25</sup> (KATH; RABINOVICH-EINY, 2017, s.p.).

Quando não há a resolução nestes termos, o cidadão é direcionado a uma segunda esfera onde há a presença de facilitadores, profissionais qualificados para resolver a disputa. Não havendo a autocomposição, a corte *online* recorre ao processo inteiramente digitalizado e realizado através dos dispositivos conectados à rede mundial de computadores:

*Such decisions would be decided online, and would be binding and enforceable in the same way that traditional court decisions are. The third stage may be an online written process, but could also allow for a trial with hearings (via telephone or video-conference, and, as last resort, face to*

---

<sup>25</sup> A primeira etapa engloba o diagnóstico do problema e ajuda as partes a entender seu problema e suas opções. Isso é feito por meio da disponibilização de informações e assessoria no site do tribunal, além de facilitar o acesso a recursos externos (KATH; RABINOVICH-EINY, 2017, s.p.).

face)<sup>26</sup>. (KATH; RABINOVICH-EINY, 2017, s.p.).

Este modelo apresentado pelo teórico estava previsto para ser aplicado no ano de 2020, nos governos da Inglaterra e País de Gales, porém nenhum dado foi encontrado sobre sua aplicação. Todavia, as cortes *online* são definitivamente o futuro da jurisdição e valem uma investigação apropriada sob o prisma do Estado Democrático de Direito, como será realizado no próximo capítulo após investigar a formação do Estado a construção de sentença através do consenso, sendo a presente dissertação limitada neste momento à apresentação teórica dos Tribunais *Online* e sua diferenciação perante os demais institutos do Direito Digital que emergiram no último quarto de século.

### 2.3 A RESOLUÇÃO ONLINE DE CONTENDAS COMO PRÉVIO REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO EM MATÉRIA DE DIREITOS TRANSINDIVIDUAIS

Como exposto nos subcapítulos anteriores, os meios propícios de resolução de conflitos já estão inseridos na sociedade, tanto na esfera administrativa própria dos sítios on-line, os quais se originam as contendas, quanto dentro das estruturas da jurisdição estatal. Sua alocação perante o devido processo legal é o que passa a ser debatido na academia e no Poder Judiciário que, por vezes, já se manifestou em relação à aplicação das ODR e/ou proferiu decisões que embasaram a obrigatoriedade de seu uso, como prévio requerimento administrativo, fundamental para o ajuizamento de determinadas ações.

Como exposto, as contendas geradas anteriormente no ambiente físico se alçaram ao plano digital, transformando, assim, o direito material, ao haverem novas lesões causadas unicamente nesse ambiente através da má prática do *e-commerce* e de ofensas características no campo das redes sociais<sup>27</sup> v.g. Afeta, assim, não

---

<sup>26</sup> Tais decisões seriam decididas on-line e seriam obrigatórias e executáveis da mesma forma que as decisões judiciais tradicionais. A terceira fase pode ser um processo escrito online, mas também pode permitir um julgamento com audiências (via telefone ou videoconferência e, em último caso, presencialmente).

<sup>27</sup> Desde o ano de 2012, o Estado brasileiro, após grandes choques sociais se viu obrigado a legislar em prol dos direitos dos cidadãos em ambiente virtual, sendo dado início com a lei nº Lei de nº12.737, popularmente conhecida como Lei Carolina Dieckmann, criminalizando condutas praticadas contra usuários do ciberespaço como a invasão de dispositivos informáticos de outrem. Sendo sucedido pelo Marco Civil da Internet, Lei de nº12.965 de abril de 2014, com a promulgação de balizas germinais para o uso da internet e a conceituação legal de atos e práticas próprias do acesso à rede. Posteriormente

somente questões da vida cível do cidadão, senão também nos campos do labor <sup>28</sup>, de previdência social e a nova criminalidade proveniente do ciberespaço.

A presente dissertação investiga as ODR e no que essas tocam a esfera dos direitos humanos e fundamentais dos brasileiros, em especial o direito previdenciário e do consumidor e principalmente as maneiras como transformam ao acesso à ordem jurídica justa, além do poder judiciário (WATANABE, 2019). Dessa forma, é necessário apontar doravante os direitos humanos e fundamentais e o acesso a estes contemporâneos sob o prisma dos MESCs. Como exposto alhures, as formas on-line de resolução de contendas são causa e consequência da virada digital do Direito, também transformam além do direito material no qual estão as relações pessoais do direito processual e se resolvem essas contendas.

Os direitos humanos serão abordados neste capítulo de forma breve, uma vez que terão papel demasiado importante no debate entre Estado e Processo que se pretende realizar no próximo capítulo. A concessão estatal de direitos fundamentais ocorre mediante conquistas sociais. Isso é, a população deve levantar-se e buscar as positivações necessárias ao tempo vivido (IHERING, 2020). De toda sorte, algumas dessas desembarcaram no Brasil sem os devidos debates sociais e legislativos, desaguando no aprender *a posteriori* da existência da garantia.

Santos (2021) chama esse processo de curto-circuito histórico, ao passo que as sociedades periféricas ou semiperiféricas <sup>29</sup> sofreram abruptas transições de regimes autoritários para a devolução do poder ao povo. Em um único texto constitucional funda-se o Estado Democrático de Direito neste país, ao passo que afirma direitos sociais que necessitam de estrutura para seu pleno gozo. O que não é o caso do direito previdenciário, o qual possui as bases bem consolidadas no Brasil desde a Lei Eloy Chaves em 1923 e de toda a estrutura legal e administrativa que sobreveio após a promulgação do tratado (WESTIN, 2019).

---

houve a Lei de nº 13.709 de agosto de 2018, à fim de tutelar o tratamento de dados armazenados pelas empresas que tratam dessas informações.

<sup>28</sup>As transformações causadas pelas tecnologias 4.0 no trabalho são profundas, desde a alteração na forma de como se realizam antigos trabalhos, passando pela necessária reforma dos locais de onde se exerce o ato laboral e pelo surgimento de novos serviços, realizados através das novíssimas plataformas digitais que surgiram desta revolução, como serviços de Delivery e transportes por aplicativos. Abra-se aí um novo campo de estudo, chamado de "uberização" do trabalho, que precariza a função, gerando novos problemas ao trabalhador, muito bem explorados e explicados pelo pesquisador brasileiro Ricardo Antunes.

<sup>29</sup>Para maior compreensão da terminologia explorada por Santos, é sugerido o artigo "Estado e Sociedade na Semiperiferia do Sistema Mundial: o Caso Português" de 1985, presente na revista, *Análise Social*, Volume XXI nº 87/88/89, páginas 869 a 901.

No caso brasileiro, optou-se por implantar, de uma só vez, diversos direitos consagrados no estrangeiro desde a Declaração Universal dos Direitos Humanos em 1948, bem como após a vigência da Constituição de Federativa de 1988. Foram assinados e reiterados acordos internacionais de direitos humanos represados pelo período do *Ancien Régime* e novos que vieram a ser realizados após o ingresso na Democracia. Essas medidas colocaram a nação teoricamente alinhada aos ideais de proteção global do indivíduo (PIOVESAN, 2023).

Diferentemente dos países centrais nos quais a passagem do liberalismo ao Estado Social ocorreu gradualmente, possibilitando a tradição desses institutos, tanto por parte do Estado em prover meios de pulverizar o acesso e da população em compreender suas faculdades, o Brasil não conviveu com tal evolução histórica gradativa. Destarte, são entregues a uma população direitos que, no exterior, levaram anos para serem conquistados e absorvidos pela comunidade como um todo (SANTOS, 2011).

O curto-circuito gera, assim, um colapso estrutural, visto que há *prima facie* a materialização dos direitos na Constituição Federal, porém não traça os rumos pelos quais devem ser efetivados. Remonta-se com isso, aos obstáculos do acesso à justiça enumerados por Cappelletti e Gatt (1988), em especial naqueles que tocam a condição da pessoa, seus recursos financeiros, conhecimento dos direitos e a habitualidade com o rito processual e a gama que esse abarca e suporta.

Entretanto, a possibilidade de existirem novos curtos-circuitos históricos com a aplicação das ODR é latente, tanto nos casos nos quais já há uma tradição de observar esses direitos, quanto nos “novos” inaugurados em solo brasileiro após a Magna Carta. A inserção de novos direitos já percebida gera, em um primeiro momento, caos ao sistema judiciário e aos cidadãos que, por vezes, deixam de compreender as novas faculdades até a calcificação de novas culturas.

Ainda no ano de 2014, o Supremo Tribunal Federal (STF), em sede de Recurso Extraordinário tombado pela numeração 631.240, de relatoria do Ministro Luís Roberto Barroso, julgou a necessidade de prévia requisição administrativa como condição de possibilidade para o recebimento de ações que pleiteiam a concessão de benefícios previdenciários, implicando em transformações de grande importância no direito constitucional e processual do interesse de agir <sup>30</sup>:

---

<sup>30</sup>RECURSO EXTRAORDINÁRIO. REPERCUSSÃO GERAL. PRÉVIO REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO E INTERESSE EM AGIR. 1. A instituição de condições para o regular exercício do

[...] 1. A instituição de condições para o regular exercício do direito de ação é compatível com o art. 5º, XXXV, da Constituição. Para se caracterizar a presença de interesse em agir, é preciso haver necessidade de ir a juízo. 2. A concessão de benefícios previdenciários depende de requerimento do interessado, não se caracterizando ameaça ou lesão a direito antes de sua apreciação e indeferimento pelo INSS, ou se excedido o prazo legal para sua análise. É bem de ver, no entanto, que a exigência de prévio requerimento não se confunde com o exaurimento das vias administrativas. [...]. (BRASIL, 2014 p.1).

A decisão jurisprudencial vinculante tem, por finalidade, reduzir drasticamente o volume de processos que tratam da mesma matéria, forçando os cidadãos a buscarem primeiramente os serviços administrativos fornecidos pelo Instituto Nacional de Seguro Social (INSS). Não se trata necessariamente de um esgotamento das vias administrativas, senão uma negativa da autarquia em prover o direito pleiteado:

---

direito de ação é compatível com o art. 5º, XXXV, da Constituição. Para se caracterizar a presença de interesse em agir, é preciso haver necessidade de ir a juízo. 2. A concessão de benefícios previdenciários depende de requerimento do interessado, não se caracterizando ameaça ou lesão a direito antes de sua apreciação e indeferimento pelo INSS, ou se excedido o prazo legal para sua análise. É bem de ver, no entanto, que a exigência de prévio requerimento não se confunde com o exaurimento das vias administrativas. 3. A exigência de prévio requerimento administrativo não deve prevalecer quando o entendimento da Administração for notória e reiteradamente contrário à postulação do segurado. 4. Na hipótese de pretensão de revisão, restabelecimento ou manutenção de benefício anteriormente concedido, considerando que o INSS tem o dever legal de conceder a prestação mais vantajosa possível, o pedido poderá ser formulado diretamente em juízo – salvo se depender da análise de matéria de fato ainda não levada ao conhecimento da Administração –, uma vez que, nesses casos, a conduta do INSS já configura o não acolhimento ao menos tácito da pretensão. 5. Tendo em vista a prolongada oscilação jurisprudencial na matéria, inclusive no Supremo Tribunal Federal, deve-se estabelecer uma fórmula de transição para lidar com as ações em curso, nos termos a seguir expostos. 6. Quanto às ações ajuizadas até a conclusão do presente julgamento (03.09.2014), sem que tenha havido prévio requerimento administrativo nas hipóteses em que exigível, será observado o seguinte: (i) caso a ação tenha sido ajuizada no âmbito de Juizado Itinerante, a ausência de anterior pedido administrativo não deverá implicar a extinção do feito; (ii) caso o INSS já tenha apresentado contestação de mérito, está caracterizado o interesse em agir pela resistência à pretensão; (iii) as demais ações que não se enquadrem nos itens (i) e (ii) ficarão sobrestadas, observando-se a sistemática a seguir. 7. Nas ações sobrestadas, o autor será intimado a dar entrada no pedido administrativo em 30 dias, sob pena de extinção do processo. Comprovada a postulação administrativa, o INSS será intimado a se manifestar acerca do pedido em até 90 dias, prazo dentro do qual a Autarquia deverá colher todas as provas eventualmente necessárias e proferir decisão. Se o pedido for acolhido administrativamente ou não puder ter o seu mérito analisado devido a razões imputáveis ao próprio requerente, extingue-se a ação. Do contrário, estará caracterizado o interesse em agir e o feito deverá prosseguir. 8. Em todos os casos acima – itens (i), (ii) e (iii) –, tanto a análise administrativa quanto a judicial deverão levar em conta a data do início da ação como data de entrada do requerimento, para todos os efeitos legais. 9. Recurso extraordinário a que se dá parcial provimento, reformando-se o acórdão recorrido para determinar a baixa dos autos ao juiz de primeiro grau, o qual deverá intimar a autora – que alega ser trabalhadora rural informal – a dar entrada no pedido administrativo em 30 dias, sob pena de extinção. Comprovada a postulação administrativa, o INSS será intimado para que, em 90 dias, colha as provas necessárias e profira decisão administrativa, considerando como data de entrada do requerimento a data do início da ação, para todos os efeitos legais. O resultado será comunicado ao juiz, que apreciará a subsistência ou não do interesse em agir. (BRASIL, 2014)

Esclareça-se, porém, que o requisito do prévio requerimento se satisfaz com a mera postulação administrativa do benefício, perante a primeira instância com atribuição para conhecê-lo, enquanto o exaurimento significa a efetiva utilização de todos os recursos administrativos cabíveis. (BRASIL, 2014, p.16).

O relator assevera que existe uma malha administrativa capaz de suportar ou reduzir a litigiosidade da autarquia uma vez que, em contemporâneo ao voto, era a maior litigante passiva do país, de acordo com os dados estatísticos da época. De Castro Mendes e da Costa Silva (2020), ao tecerem suas investigações sobre a decisão vinculante, corroboram com o entendimento do Magistrado, ao passo que vão além e fundamentam que a prática administrativa realizada pelo procedimento comum, externo ao litígio é mais célere que o auxílio contencioso.

Além disso, é traçado um paralelo entre as capacidades da Autarquia e do Poder Judiciário em prover o mesmo fim, de forma que torna nítida a desnecessidade de buscar o título judicial quando, de fato, a via mais célere é a Administrativa (DE CASTRO MENDES; DA COSTA SILVA, 2020). Essa realidade contempla a teoria de Watanabe (2019), com a sua cultura da sentença nos quais os brasileiros, por hábito, buscam a tutela jurisdicional pelo Juizado Especial Federal até quando essa não é a mais indicada ou adequada ao caso concreto.

Ao utilizar os dados levantados pelo Ministro Relator, ao apoiar-se em dados do relatório anual do CNJ, 100 maiores litigantes do Brasil, “em 2011, o INSS respondeu por 34% dos feitos que ingressaram na Justiça Federal de 1º Grau e por 79% nos Juizados Especiais Federais” (BRASIL, 2014, p. 17). Após a implementação da decisão jurisprudencial os números são notáveis, sendo que a Autarquia parte em 4.53% na Justiça Federal de 1º Grau e 47,99% dos Juizados Especiais Federais (CNJ, 2023b; CNJ, 2023c), mostrando a medida como assertiva.

Entre a decisão jurisprudencial em setembro de 2014 e a composição da presente dissertação passaram-se quase dez anos e os meios eletrônicos de resolução de conflitos estão presentes em todas as esferas da vida do cidadão, como elencado neste capítulo. Nesse diapasão, em 2017 foi disponibilizado o portal Meu INSS<sup>31</sup>, que presta os serviços de agendamento e requerimento de serviços prestados pela autarquia federal (GOV.BR, 2017).

De fato, o portal age como uma plataforma de ODR, pura e simples, para o

---

<sup>31</sup> Disponível em <https://meu.inss.gov.br/#/login>, acesso em 16 jun. 2023.

acesso aos direitos previdenciários do cidadão brasileiro e é responsável direito pela diminuição de contentas, quando conjuminada à decisão jurisprudencial do STF. Nesse momento é evidenciado o fator da proliferação do acesso à internet em território nacional. Vale pontuar que o sistema governamental está disponível nos aplicativos *App Store*<sup>32</sup> e *play store*<sup>33</sup>, maiores plataformas de *downloads* de aplicativos do mundo.

Assim, as ODRs incorporam outro campo das tecnologias digitais e chegam ao fácil acesso pelos dispositivos móveis. O jovem instituto tem, por característica, aglutinar diferentes tecnologias digitais, absorvendo e transformando-as em algo positivo dentro do grande guarda-chuva que os MESC se propõem a ser nos próximos anos. Dessa maneira, ao pegar para si a praticidade dos aplicativos de *smartphones*, tem-se expandido o campo de acesso às ODRs.

Isso ocorre devido à raiz do amplo acesso à internet, possibilitado pela padronização da linguagem computacional, já referida nesta dissertação, em que há o desenvolvimento de tecnologias similares para diferentes fins. É o caso da ascensão dos *sites* e aplicativos (*apps*) pensados para os dispositivos móveis, após a consolidação desses *hardwares* no mercado. Bauman (2013), ao debater sobre o tema, confere responsabilidade pela pulverização do ciberespaço ao baixo custo do *hardware*.

Aprofundando a temática em território nacional, a expansão de tal acesso está intrinsecamente ligada ao poder aquisitivo dos cidadãos e aos efeitos que a recessão pode causar na comunicação neste período (SILVA; COELHO; EHRL; TABAK, 2020). Dessa forma, pode-se confirmar que o acesso à internet no Brasil demanda vencer *prima facie* a barreira monetária imposta pela somatória de custos que este abarca, valor dos aparelhos e gastos com a contratação de serviços de internet.

É necessário ressaltar que o país possui o serviço de internet com fixação de valor elevado, o que dificulta a plena expansão do serviço. Ainda que em ascensão no *ranking* global de qualidade de vida digital dos cidadãos de cada país com acesso à internet mantido pela *SurfShark*<sup>34</sup> (2023), fica longe de ser considerado de baixo

---

<sup>32</sup> Disponível em <https://apps.apple.com/br/app/meu-inss-central-de-servi%C3%A7os/id1243048358>, acesso em 16 jun. 2023.

<sup>33</sup> Disponível em [https://play.google.com/store/search?q=meu%20inss&c=apps&hl=pt\\_BR&gl=US](https://play.google.com/store/search?q=meu%20inss&c=apps&hl=pt_BR&gl=US), acesso em 16 jun. 2023.

<sup>34</sup> Segundo o serviço, o Brasil ocupa hoje, a 53ª posição no ranking global em um universo de 117 países e quarta no ranking latino americano. Muito Atrás do vizinho Uruguai que ocupa a 41ª Posição

custo pela população que atualmente vive tempos de dificuldades econômicas, considerando o aumento da pobreza constatado após o período pandêmico (SILVEIRA, 2022).

Na contramão dos dados expostos, têm-se por parte do IBGE a divulgação dos dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), realizada continuamente em todo território nacional. Nessa, é notável o crescimento do acesso à rede mundial de computadores, indicando que a necessidade de se fazer interagir através das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) força as pessoas das camadas sociais mais baixas a se adequarem às tecnologias digitais (IBGE, 2023).

Outro resultado importante dessa difusão recente é o tempo que os brasileiros passam utilizando os aplicativos conectados ao ciberespaço, figurando atualmente na primeira posição de maior uso ao redor do mundo, como aponta a recente pesquisa do portal Data.ia: “*Users in Brazil, Indonesia and South Korea surpassed 5 hours per day in mobile apps in 2021*” (DATA.IA, 2022). Segundo os dados apontados pela agência, os líderes do *ranking* passam um terço das horas acordados em uso de seus *smartphones*, sendo fato que a investigação não distingue a finalidade do uso dado aos *apps*, para fins de entretenimento ou uso profissional.

As ODRs se convertem também em uma ponte facilitadora para a interligação dos cidadãos cada vez mais conectados e dos serviços públicos, aproximando-se de um ideal de tecnologia de interesse público. Essa é, sem dúvidas, uma boa faceta dos MESC em aplicação no Brasil. O exemplo privilegiado do direito previdenciário em nada afasta ou restringe o acesso à justiça que será estudado posteriormente, tampouco promove obstáculos à observância de seus direitos.

A intenção dos Magistrados ao fazer coisa julgada no Recurso Extraordinário nº 631.240 é de facilitar o acesso à justiça pelos meios propícios, ou fazendo o acesso efetivo à justiça, com a latente economia de tempo e processual que dela advém. Com a ausência de interesse processual ao não intentar pelas vias administrativas, o Judiciário não está fechando uma de suas portas, mas sim corroborando com a maior passagem por outra, na qual culturalmente não há o seu uso.

Cabe destacar que o exemplo particular estudado na presente pesquisa está inserido em uma realidade já jurisdicional sob os olhos do Estado Juiz, que entendeu

---

no Ranking Global, ascendendo 16 posições desde o ano de 2021, em contraposição às 3 posições escaladas pelo Brasil. (SURFSHARK, 2023).



ser desnecessária sua intervenção na proporção desejada pela sociedade até então. É um campo do direito onde há bem estabelecida a busca por profissionais do direito para o patrocínio dos intentos, sendo uma seara que já se espera que o cidadão possua um advogado atuando em sua causa desde a fase administrativa. O exemplo privilegiado não larga o cidadão “abandonado” à própria sorte ou à própria autocomposição, mas sim o incentiva a resolver suas contendas de forma extrajudicial. O sujeito não deixará de contratar o serviço de um advogado para prosseguir com seu pedido de benefício quando entender a necessidade, apenas o fará em um *locus* distinto.

A função jurisdicional de todos os atores no processo é transformada no direito 4.0, ao passo que deverá estar inserida nas ODR e posteriormente nas cortes on-line. No caso, a jurisprudência apenas impôs às partes uma única tentativa de buscar o direito pleiteado que, como visto nesta obra, demonstrou ser assertiva. A necessidade de custear honorários advocatícios é um impeditivo histórico ao acesso dos cidadãos à justiça, mas a presença dessa figura é um fato e deve ser absorvida pelas ODR, ainda mais em campos o qual sua chegada é anterior ao instituto digital (CAPPELLETTI; GARTH, 1988; SUSSKIND, 2019;).

A porta on-line aberta nos tribunais está muito mais próxima a um ideal de acesso à ordem jurídica justa que uma impossibilidade de alcançá-la pelas peculiaridades das ODR (CURY, 2021). Todavia, qualquer extensão do pensamento doutrinário deverá ser seguida por uma rígida investigação se essas portas estiverem ou não sendo fechadas, devido às suas particularidades. Ademais, o judiciário parte de uma premissa verdadeiramente nobre contra a cultura da sentença, pois “É inconcebível que o demandante procure o Judiciário antes mesmo de procurar o próprio demandado se lhe estão disponíveis canais comprovadamente muito mais eficientes e adequados” (PARO; MARQUES; DUARTE, 2021, p. 319).

Werneck (2021) observou uma tendência jurisprudencial em Tribunais de Justiça Estaduais em aplicar a necessidade de prévio questionamento administrativo em matéria de direito do consumidor. A autora mapeou os principais argumentos levantados nas decisões em indeferirem o pedido inicial, com fito na falta de tentativa anterior. A estudiosa encontrou argumentos repetitivos no sentido de haver excessos de litigiosidade e a multiplicidade de demandas; litigância frívola e ausência de pretensão resistida.

De fato, as demandas de direito do consumidor tendem a se repetir, tanto no mérito da ação quanto das partes requeridas uma vez que, por padrão, o cidadão brasileiro é submetido nacionalmente a um grupo restrito de empresas que fornecem certos tipos de serviço e, por muitas vezes de baixa qualidade, como a telefonia e serviços bancários, *v.g.* (WERNECK, 2021). No Estado do Rio Grande do Sul, onze dos quatorze maiores litigantes passivos na Justiça Estadual de 1º Grau ali estão em razão de relações de consumo <sup>35</sup>(CNJ, 2023d).

Essas empresas aplicam contratos-padrão ditos de adesão, que fornecem serviços padronizados com falhas recorrentes de mesma natureza, como cobrança abusiva de juros e outras de mesma natureza (WERNECK, 2021). A justificativa magistral é consequência e não o problema em si e, então, não deve ser atacada, mas sim os fatos que levam até esta. Em que pese a argumentação seja a mesma que apoiou o entendimento do STF, não é o mesmo caso, sendo completamente avessos desde a gênese.

De mesma banda, a alegação de tratar-se de litigância frívola é um atentado ao acesso à justiça, não somente ao judiciário por serem impostas observâncias sem qualquer lastro, como “custo do processo superior aos benefícios que possam ser alcançados” e “baixa probabilidade do direito” (WERNECK, 2021, p.195). Ou seja, em resposta ao elevado número de processos, o Poder Judiciário decide elitizar as demandas, impondo-as filtros de admissibilidade. É preciso acentuar que as relações de consumo muitas vezes geram pequenos danos aos cidadãos/consumidores que, somando-se, são voltados a um grande lucro no final das operações.

É notável o caso da Oi S.A, empresa de telecomunicações de alcance nacional que teve sua recuperação judicial solicitada em virtude do inadimplemento de credores (CURY, 2021). No entanto, essa pessoa jurídica passou a ser litigante habitual passivo nas Varas Cíveis e do Juizado Especial Cível de todo Brasil, em razão do serviço prestado. Tal fato fez com que o caso desafiasse a estrutura do Poder

---

<sup>35</sup> No ranking atualizado em maio de 2023, são os maiores litigantes passivos na respectiva ordem: Estado do Rio Grande do Sul, 6,29%; Instituto Nacional do Seguro Social, 2,24%, Banco do Brasil S.A, 1,26%; Banco BMG S.A 0,91% Instituto de Previdência do Estado do Rio Grande do Sul, 0,77; Oi S.A - Em Recuperação Judicial 0,74%; Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A 0,70%; Facta Financeira S.A. Crédito Financeiro S.A 0,52%; Banco Bradesco S.A, 0,45% Banco Pan S.A. 0,44%; Banco Santander (Brasil) S.A. 0,34%; RGE Sul Distribuidora de Energia S.A., 0,32%; seguradora líder do consorcio do seguro DPVAT S.A, 0,32%; Banco Agibank S.A. 0,29% Crefisa S.A. Crédito Financiamento e Investimentos 0,21%, Disponível em < <https://grandes-litigantes.stg.cloud.cnj.jus.br/>> acesso em 24 de jun. 2023.

Judiciário, causando uma verdadeira transformação no modo de apreciar o processo de conhecimento de execução dos valores.<sup>36</sup>

Quanto à justaposição forçada das matérias de direito do consumidor e previdenciário que foi realizada pelos tribunais, tem-se a distinção desde a raiz. A concessão de benefício previdenciário depende *sine qua non* da observância da autarquia no caso concreto o que, sem embargos, não ocorre no direito do consumidor que não possui um caminho administrativo natural, senão múltiplas portas equivalentes em uma primeira visão leiga dos cidadãos.

Nesse momento é evidenciado o curto-circuito histórico, ao passo que o Direito do Consumidor, em sua historicidade, se confunde com a do Juizado Especial Cível, sucessos do Juizado de Pequenas Causas, onde o Cidadão habituou-se a buscar a tutela jurisdicional. O Juizado, notório pelo acesso proporcionado à justiça, é caracterizado pela busca de uma composição consensual entre as partes sem a necessidade de procuradores, bem como pela oralidade, em que as partes poderiam elaborar suas defesas nas audiências de conciliação obrigatórias antes da instrução do feito (SANTOS, 2011).

Nesse escopo qualquer cidadão deverá passar pelo crivo do INSS, são muitos os caminhos para o acesso à satisfação de pretensão de direito do consumidor, seja pelas alternativas extrajudiciais do Procon, tratando pelos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) ou até mesmo pela plataforma de ODR, Consumidor.gov.br que é voltada para isso. Em matéria de direito consumerista, não é uma via necessária, ou pré-estágio administrativo:

---

<sup>36</sup> Após mais de 400 (quatrocentos mil) ajuizamentos em face da Empresa, foi distribuído em 2016 o pedido de Recuperação Judicial, que prontamente foram aceitos. Todavia surgiu-se uma nova problemática, como julgar e organizar tantas ações que versavam sobre os mesmos fatos com a presença da mesma Ré? Assim, em um esforço colaborativo entre o poder Judiciário e membros externos à organização jurídica, foi instituído uma espécie de rito processual *Sui Generis*, onde as partes deveriam primeiramente realizar uma audiência de conciliação em um ambiente de ODR, fornecido pela Ré. Para esse esforço, tiveram de ser habilitados 1.300 mediadores com atuação comprovada de 400, bem como ao acesso de mais de 20 mil advogados ao sistema. Esse sistema de ODR se dividia em etapas (todas de acompanhamento necessário de advogado, uma vez que tratava de processos já judicializados), na primeira, eram tentadas alternativas consensuais através da negociação, restando inexistosa, era requerida a inclusão de um facilitador (mediador) que colaboraria com a resolução do conflito. Ainda, aos que não lograssem acessar a via *online* eram disponibilizados espaços físicos para a realização. (CURY, 2022; CURY, 2021). Hoje, seguem existindo meios *online* de buscar satisfação dos valores devidos pela empresa, agora é disponibilizado através do site da Administradora Judicial responsável pelo acompanhamento da recuperação Judicial, onde a parte consegue cadastrar sua sentença e fazer parte do rol de credores da empresa de telefonia (WALD AJ.2023).

Todavia, relevante observar que os precedentes citados não podem servir como fundamento para a aplicação do entendimento defendido, porquanto a sua razão de decidir (“ratio decidendi”) não se amolda às ações envolvendo as plataformas de ODR, possuindo, os casos, circunstâncias fáticas substancialmente diversas (WERNECK, 2021, p.199).

Entretanto, há o Enunciado nº 133 da II Jornada de Prevenção e Solução extrajudicial de litígios, organizada pelo Conselho Nacional de Justiça, que sugere aos Magistrados que promovam aos cidadãos as tentativas extrajudiciais:

Em disputas consumeristas, o Poder Público deve incentivar que o consumidor resolva eventuais disputas com fornecedores por meios extrajudiciais, como o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) ou plataforma CONSUMIDOR.GOV.BR, antes de propor ações judiciais sobre o tema (JORNADA DE PREVENÇÃO E SOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS, 2021, p.24)

Desse modo, motivaram-se diversos Tribunais de Justiça ao redor do país em indeferirem pedidos iniciais de ações de direito do consumidor que não observassem esse requisito de admissibilidade, porém não foi anunciado devidamente pela mídia ou por campanhas governamentais:

BANCÁRIOS Ação declaratória de inexistência de negócio jurídico c/c repetição de indébito e indenização por danos morais Sentença de extinção do processo nos termos do art. 485, VI, do CPC Apelação interposta pelos patronos da autora Ausência de legitimidade e de impugnação específica Violação ao princípio da dialeticidade Aplicação do art. 1.010, II e III, do CPC Sentença mantida Recurso não conhecido. (SÃO PAULO, 2023, p.2)

A decisão é de origem do colegiado da 37ª Câmara de Direito Privado de Relatoria do Desembargador José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto que, em seu voto, entende refundado o acesso à justiça ao obrigar seu jurisdicionado a proceder

com prévias tentativas administrativas, fundamentando ser o Poder Judiciário o último recurso para esses temas<sup>3738</sup>.

De fato, esse é um infeliz texto expedido pela jornada, ao passo que o incentivo à resolução extrajudicial de processo de origem consumerista não deve fechar uma porta de acesso, mas sim aumentar as já existentes e dar incentivos a elas. Em uma decisão *sui generis* do Tribunal de Justiça gaúcho de 2015, manteve-se a suspensão de um feito até que a lide fosse submetida ao Consumidor.gov.br (BECKER; FEIGELSON, 2021).

A decisão de suspensão condicionada do processo é, todavia, mais assertiva que a de extinguir o feito. Como efeito legal, as ações a serem ingressadas no Judiciário passam pelo crivo de um advogado ou são inseridas pela própria parte nos casos de reclamações realizadas diretamente ao balcão do Juizado Especial Cível que, de toda sorte, poderão ser acompanhadas por advogados dativos, instruídos a proporcionar a melhor defesa ao caso.

Tal usualidade foi tema de estudo de dissertação na Universidade Federal de Santa Catarina, ao investigar o caso particular da comarca de Araquari no interior do estado em que, paulatinamente, os processos lá ajuizados eram condicionados à representação posterior à ODR quando não instruídos com a negativa da requerida. A pesquisa concluiu que a prática é positiva ao jurisdicionado, que não deixa de ser assistido pelo Poder Judiciário, ao passo que resolve sua contenda de forma célere (BECKER; FEIGELSON, 2021).

Outrossim, os efeitos dessas decisões são de pronto distintos e devem ser assim tratados. Ao suspender o feito, o Magistrado está mostrando um segundo caminho alternativo que, se restar inexitoso, poderá seguir o feito até a resolução de

---

<sup>37</sup> O tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul compartilha do mesmo entendimento jurisprudencial: "APELAÇÃO CÍVEL. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. AÇÃO DE PRODUÇÃO ANTECIPADA DE PROVA. PEDIDO PARA EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS INIDÔNEO. REQUERIMENTO REALIZADO POR MEIO DE PLATAFORMA ELETRÔNICA (CONSUMIDOR.GOV/SENAÇON). HIPÓTESE QUE CONFIGURA FALTA DE INTERESSE DE AGIR. VÍCIO NA NOTIFICAÇÃO, CONFIGURANDO A AUSÊNCIA DE PRÉVIO PEDIDO ADMINISTRATIVO SEM ATENDIMENTO EM TEMPO RAZOÁVEL PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AÇÃO QUE FOI DISTRIBUÍDA ANTERIORMENTE AO REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO. AUSÊNCIA DE PROVAS A RESPEITO DA DISPENSA DO PAGAMENTO DO CUSTO DO SERVIÇO. NÃO CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS ELENCADOS PELO STJ. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA DE PRIMEIRO GRAU QUE SE IMPÕE. (Apelação Cível, Nº 50164126120218210021, Décima Primeira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Fernando Antônio Jardim Porto, Julgado em: 23-05-2023)"

<sup>38</sup>"Fato é que a nova leitura do princípio do acesso à Justiça leva à conclusão de que o Judiciário deve mesmo ser a última ratio." (BRASIL, 2014, s.p.).

mérito na esfera judicial. Não é o caso de um indeferimento da Petição Inicial com fito na ausência de prévio questionamento ao requerido. Ao adotar essa medida, o Juiz de primeiro grau está sentenciando o consumidor lesado a arcar com as já pagas custas iniciais<sup>39</sup> e, possivelmente, com honorários advocatícios ao advogado do requerido, encarecendo, assim, a busca por justiça, a depender do momento em que a sentença é exarada.

Em 2022, a plataforma referida em reiteradas decisões magistrais publicou a primeira pesquisa de satisfação realizada com seus usuários clientes, dando conta de informar que apenas 9,2% desses ingressaram na plataforma por indicação do INSS, Tribunais de Justiça, Ministério Público, entre outros e os demais 7,4% filiaram-se na ODR por meio de um advogado(a). Em verdade, a massiva aglutinação de usuários é advinda de buscas ao Google, 33,4%, e indicação de pessoas próximas, 30,3% (CONSUMIDOR.GOV.BR. 2022a). Os dados empíricos demonstram que a tomada de decisão jurisprudencial não surtiu o efeito desejado com a negativa de acesso, ao passo que, aos seus reflexos diretos, não foram somados 20% dos novos contendores.

Quando perguntados sobre os meios adequados para divulgação da ODR, os usuários expostos à oito alternativas de múltiplas escolhas elegeram os órgãos públicos ao quarto posto, com uma diferença de 19,1% para o terceiro colocado. Vale ressaltar que o *ranking* primou pelas divulgações as quais os cidadãos possuem acesso aos anúncios ou diretamente pelos *sites* que compram<sup>40</sup> (CONSUMIDOR.GOV.BR. 2022a). Logo, não se sustenta qualquer afirmativa de caráter corretivo e professoral que uma sentença judicial possa alterar o *status quo* da cultura do país desde um micropolo, senão se está punindo o cidadão por ingressar pela porta “inadequada” de acesso à justiça.

---

<sup>39</sup> Insta ressaltar que o modelo de aplicação de custas no processo civil brasileiro, impõe ao autor da ação no momento da distribuição adiantar os valores relativos as despesas da ação, sendo restituídos somente os valores atualizados pela inflação após a sentença condenatória de seu oponente. Em caso de Sentença sem resolução de mérito, como é o que ocorre nos casos relatados nessa dissertação, não há qualquer reembolso. Ainda, havendo a condenação ser requerida em sede de contestação, o autor será condenado a pagar honorários advocatícios ao procurador da empresa requerida. É o que legislam os artigos 82, §1 e §2 e 85 do Código de Processo Civil.

<sup>40</sup> O ranking de múltipla escolha se distribui da seguinte forma: Redes Sociais, 81,5%; Sites na Internet, 66,7%; TV 57,4%, Órgãos Públicos 38,3%; Estabelecimentos Comerciais 37,9%; Rádio, 35,2%; Jornais e revistas 33,2%, Faculdades e escolas 31,4%. Disponível em <<https://consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>> Acesso em 28 jun. 2023.

Ainda, a aplicação excludente não é regra em todos os Estados da União Federativa, porém a tese não foi acolhida, sendo amplamente afastada no Estado de Minas Gerais:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DECLARATÓRIA E INDENIZATÓRIA - INICIAL INDEFERIDA POR FALTA DE INTERESSE DE AGIR NA DIMENSÃO DA NECESSIDADE - AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DA RESISTÊNCIA DO RÉU À PRETENSÃO DO AUTOR - TEORIA DA ASSERÇÃO - CARACTERIZAÇÃO DO INTERESSE DE AGIR A PARTIR DA PREMISSE DE QUE SÃO VERDADEIRAS AS AFIRMAÇÕES FÁTICAS DO AUTOR - INSUBSISTÊNCIA DA SENTENÇA TERMINATIVA

- Pela teoria da asserção, o interesse de agir deve ser aferido independentemente de provas, a partir da premissa de que são verdadeiras as afirmações fáticas contidas na inicial.

- Falta amparo legal, doutrinário e jurisprudencial para, desconsiderando a teoria da asserção, generalizar a noção de que é ônus da parte autora comprovar a resistência do réu à sua pretensão, sob pena de indeferimento da inicial, por falta de interesse de agir.

- Se, tomadas como verdadeiras as alegações fáticas da inicial, fica caracterizado o interesse de agir, não cabe ao magistrado, em regra, exigir do autor comprovação de prévia tentativa de solução da controvérsia pela plataforma "consumidor.gov" ou por outro meio extrajudicial. (MINAS GERAIS 2023, s.p.)

O estado mineiro é enfático em reiteradas decisões de segunda instância que reafirmam a desnecessidade do prévio questionamento como requisito necessário:

O prévio requerimento administrativo, a exemplo do que pode ser feito na plataforma Consumidor.gov.br, não é condição para a propositura da ação por meio da qual o autor questiona a validade do contrato bancário que consta em seu nome (MINAS GERAIS, 2023, s.p.).

De mesma banda a investigação realizada por Lima (2019) na comarca onde foi aplicada a suspensão processual que se voltou positiva atesta a redução no tempo até a resolução da contenda através da ODR de 61 meses pela via adjudica até a média de 5,35 dias. Ainda aponta que, com o passar do tempo, a comunidade se acostumou a direcionar primeiramente seu descontentamento à plataforma governamental, porém já sem esperar a resposta judicial.

Em uma redução de danos levando em conta a indicação do Enunciado nº 133 da II Jornada de Prevenção e Solução extrajudicial de litígios, a alternativa catarinense parece ser a mais assertiva, uma vez que não fecha ao certo a resolução do conflito pela via judicial, bem como possibilita a parte por em negociação os valores já dispendidos no momento da distribuição da ação. Nesse sentido, o curto-circuito se

conclui ser inevitável, ao passo que as ODR *per se* causarão isso ao serem implementadas, basta encontrar a forma adequada de fazê-la.

A negativa jurisdicional de prestar o serviço público ao cidadão que não procedeu com a prévia requisição é totalmente equivocada ao incidir diretamente no cerceamento do acesso à justiça. Vale rememorar que o Brasil, como exposto nas linhas superiores, não goza de plena difusão dos meios de comunicação on-line, o que gera um limbo jurisdicional aos cidadãos em desconexão. Em que pese, há o crescimento da conectividade, todavia não resta perfeita e apta a aplicar uma normativa que trata todos como conectados ao mundo virtual (WENERCK, 2021).

Em um ambiente pacífico e sem violação de direitos, o Consumidor.gov.br é uma importante saída para o desafogamento do poder judiciário e merece investigação adequada, como esta dissertação pretende exercer. Em sua technicalidade, como ferramenta, o portal disponibiliza a aproximação de consumidores e fornecedores previamente cadastrados à plataforma. A ODR tem a clara função de aproximar consumidores, não no sentido carreado pelo Código de Defesa do Consumidor, Lei nº8.078 de 1990<sup>41</sup>, mas levando em conta a vulnerabilidade:

“iii. Consumidor: qualquer pessoa física, ou Microempreendedor Individual (MEI), que possua reclamações acerca de problemas de consumo vivenciados em face dos fornecedores previamente cadastrados na plataforma; (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2022b, s.p.).

O rol de consumidores que podem buscar a plataforma é amplo e deve atender aqueles cidadãos de onde se presume a hipossuficiência em relação ao fornecedor. Ao adentrar na plataforma, o contendor escolherá exatamente seu opositor já cadastrado e, através de negociação assíncrona, poderá encontrar um denominador comum e resolver, através da ODR, um possível tema de processo judicial. É muito comum que o consumidor encontre, através do *site*, apenas grandes fornecedores de serviço, uma vez que a resolução depende de um operador que negociará em nome da empresa requerida.

Ademais, o MESC é efetivo quantitativamente, sendo seus efeitos notáveis, além da negativa jurisprudencial em conceder a tutela. No ano de 2022, os números da plataforma deram conta de atender 77,4% das contendas no prazo médio de 7 dias

---

<sup>41</sup> O artigo 3º da Lei, classifica o consumidor, como: “Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.” (BRASIL, 1990)



em um universo de 1.293,096 reclamações em face de 1.275 empresas cadastradas (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2023). Aplicada a pesquisa de satisfação, tem-se que 73% dos consumidores, no mesmo período explorado, declararam ter seu problema resolvido, em contraposição aos números analíticos de simples finalização, abrindo margem para uma investigação quanto à consciência dos contendores sobre seus atos e sobre os efeitos da decisão consensual (CONSUMIDOR.GOV.BR, 2022a).

As ODRs trazem consigo uma carga revolucionária não só sobre o que se litiga, sobre como se litiga, mas também sob qual modelo de Estado se prospecta litigar após a revolução tecnológica 4.0. Como será abordado no capítulo subsequente, Estado e processo se interligam e se afetam na medida que a sociedade se transmuta. Assim, para as próximas gerações, resta necessário investigar a chegada até o presente momento e a nova virada do direito e seus impactos no que pode ser o novo processualismo adaptado.

Nessa senda, se verifica uma introdução abrupta das ODR no cenário processual nacional em matéria de direito do consumidor e previdenciário mas que, todavia, não podem ser comparados devido à distinta natureza dos campos. Como será aprofundado no próximo capítulo, a presença de um advogado e da estrutura do Poder Judiciário, ainda que *on-line*, não deixa de se fazer importante, ainda mais em tempos de rápido acesso à internet, sem o devido preparo.

Os MESCs, à medida que vão se posicionando na sociedade e no ambiente processual civil, vão aglutinando diferentes tecnologias, desde que se demonstrem úteis, como os aplicativos de smartphones e programas de videochamadas. Expandindo-se e tornando contornos cada vez mais delineados com a finalidade de alcançar o ideal de *e-court* com as cortes 100% *on-line*, que também será investigada ante a presença de um Estado Democrático de Direito e a série de direitos que deverão ser observados no momento da decisão final de cada caso concreto.

### **3 CONSENSO<sup>42</sup> PARA O ACESSO À JUSTIÇA: O NOVO LIBERALISMO PROCESSUAL E A NOVA AUTOCOMPOSIÇÃO NA SOCIEDADE EM REDE.**

---

<sup>42</sup> A presente dissertação não visa aprofundar-se nas implicações filosóficas e desenvolvimento do verbete nas obras de Habermas, tampouco em seus desdobramentos em obras de outros autores. A busca tratará assim como a legislação e jurisprudência nacional do consenso como forma resolutiva de contendas pautada na resolução de contendas baseadas em acordos.

As *Online Dispute Resolutions*, em sua dimensão de aplicação, trazem necessariamente uma discussão acerca da responsabilidade e do papel do Estado na resolução de contendas *online* de forma amigável ou negocial nas esferas administrativas e judiciais. Em um redesenho da resolução de conflitos, a intervenção estatal se volta repensada para a observância das prerrogativas privilegiadas de direitos transindividuais, restando em segundo plano com a crescente proliferação das formas alternativas inteiramente digitais fornecidas pelas *big techs* já explanadas no capítulo anterior.

No passo que são introduzidas as ODRs diretamente nos ambientes de *e-commerce* e *marketing place*, mais ficam as lides distantes do crivo legal e do Estado como garantidor de direitos dos jurisdicionados, na medida que também repensam o acesso à justiça ou à ordem jurídica justa (TARTUCE; BRANDÃO, 2023). As decisões em sede de ODR, sem a observância estatal, são fundamentalmente pautadas na formulação do consenso entre a vontade do cidadão e a opinião geral estatutária dos grandes litigantes, inseridos em ações de massa quando há a impossibilidade do devido apreço em cada caso.

As decisões pautadas no consenso são aquelas onde há como condição de possibilidade duas vozes ativas expressando-se e buscando validade na compreensão e na resposta do interlocutor e só assim chegando à um denominador comum pacífico e positivo às partes em cada caso (HABERMAS, 2022). A compreensão habermasiana transcende o direito e busca explicar a comunicação através da linguagem em toda e qualquer interação humana com o mundo ao seu redor.

De outra banda, a aplicação do consenso no real “mundo vivido” gera profundas críticas na academia nacional, em especial a gaúcha, ao considerar a possibilidade de diversidade de distribuição e absorção do conhecimento por parte dos cidadãos (STRECK, 2017). Tal crítica se volta latente ao visualizar a atuação de litigantes habituais (fornecedores) e consumidores em um mesmo plano igualitário, alheio aos olhos do Magistrado/Estado Juiz e dotado de poder de resolução de mérito.

Em tratando-se de direito do consumidor não é incomum que as lides sejam em regra formadas por grandes empresas. Essas, por sua vez, compreendem os processos de forma especializada e estatística, aplicando a frieza dos números e padronizando a conduta de seus representantes em todas áreas. Nesses termos, uma ação em face de uma grande empresa vai ser por certo um confronto entre pessoas

leigas, desapegadas de conhecimento legal e profissionais treinados para a resolução massiva de processos semelhantes com condutas padronizadas na condução do procedimento (GAVA, 2022).

De maneira incidental, a utilização das plataformas privadas de propriedade das fornecedoras, vão se alijando dos olhos do Estado e as decisões vão sendo tomadas em sede de direito do consumidor sem a necessária observância das prerrogativas legadas à figura privilegiada (TARTUCE; BRANDÃO, 2023). A relação entre liberdade das partes e a observância da sociedade como bem maior e conhecedora dos efeitos das decisões faz necessária a revisita quanto a sua formação e posicionamento jurídico, desde a inserção não somente das ODRs, mas, das novas tecnologias no cotidiano dos cidadãos hiper conectados.

Para o melhor apreço da temática em cotejo, é necessário preliminarmente abordar uma divergência primeira e fundamental entre interesse público e privado nos atos dos cidadãos e os reflexos nos negócios jurídicos deste tempo. O que hoje há, não é de qualquer forma inovador, senão é uma reinvenção de fatos históricos já conhecidos globalmente que tornam a se repetir sob uma nova faceta pela qual o homem da primeira metade do século XXI deve compreender e saber se posicionar.

Insta mencionar que para Bobbio (2022), é fundamentalmente impossível haver uma coexistência entre liberdade plena e Estado, uma vez que em vigência, a organização social passa a controlar a liberdade. Logo, as faculdades dentro de uma negociação estão contidas em uma *sand box* previamente estipulada pelo ordenamento jurídico hodierno. De tal forma que o homem é livre na medida do que é permitido na legalidade, agravando a incidência de ODRs com potencial lesivo ao consumidor, que deve ter seus interesses resguardados.

A dicotomia entre aquilo que é interesse público em oposição ao privado e a liberdade contratual que carrega, se mostra aquecida e em constante mutação na implementação das novas ferramentas digitais *lato sensu*. De pronto, a área de direito privado, levada como aquela restrita à vontade das partes, onde sua aplicação independe da observância de normas impositivas de sua existência, não pode, de maneira alguma, coexistir com o direito de interesse público no mesmo regimento legal (BOBBIO, 2022 p.14).

O privado ou aquilo que não importa à observância, tem, em sua construção, pilares históricos que são resquício de uma escalada de igualdades e desigualdades perpetradas no desenvolvimento do que hoje é chamado de Estado Democrático de

Direito. Até a configuração contemporânea, o mundo globalizado sofreu com as transformações que afetam e foram afetadas pela organização social ou da sociedade civil (BOLZAN DE MORAES; STRECK, 2019; BOBBIO, 2022).

Em Bobbio (2022), a existência de liberdade em um Estado está na faculdade que o público permite que seus iguais se relacionem, o negócio jurídico só é possível se consonante às leis ao qual estão submetidos os cidadãos. Com o aparelhamento da sociedade civil e a protuberância da organização igualitária dos seres humanos contidos em determinada área geográfica há *sine qua non* a morte do poder livre de contrato, os homens trocam a vontade individual pela transcendente vontade coletiva.

Todavia, a implementação não é necessariamente uma afronta ao Estado Democrático de Direito ou uma revolução em toda e qualquer aplicação, mas sim, uma implementação de novas ferramentas que aplicadas em terreno fértil, passam a dar suporte ao cumprimento da justiça. Como apresenta ser no caso do direito previdenciário nacional, onde há a disponibilização de simples ferramentas que aumentam a comodidade da prestação Estatal evitando o abarrotamento do poder judiciário e demonstrando ser *prima facie*, uma grande porta ao acesso à justiça célere administrativamente.

### 3.1 ESTADO E PROCESSO: as transformações quanto a forma e os reflexos nos direitos garantidos

Inicialmente é necessário buscar as origens do Estado atribuídas por Engels (2019) com a edificação da família monogâmica, sendo essa a primeira expressão da proteção do capital. Ademais, é especialmente a partir da monogamia feminina e da formação do núcleo familiar que os maridos se sentem seguros de que efetivamente são dignos de sucessão da prole matrimonial. O início do patriarcado, abordado pelo autor que se dá com a alocação da mulher como primeira serva ou primeira pessoa submetida a outrem, coincidem com o tratamento diferenciado entre as pessoas até então iguais dentro de uma sociedade no despontar do desenvolvimento social. Dessa forma, a formação do núcleo familiar é a gênese do tratamento diferenciado entre homens e mulheres que evolui para o tratamento desigual entre pessoas de diferentes núcleos familiares (ENGELS, 2019).

Ainda de acordo com esse autor, é a partir da raiz da calcificação do direito familiar que nascem as divisões de clãs e, conseqüentemente, a criação de classes

sociais para a nítida divisão entre “tipos de pessoa” e o princípio do que viria a ser chamado de nobreza quando há a sobreposição de uns perante os outros única e exclusivamente atribuída ao seu berço (ENGELS, 2019). Segundo Marx (2021), essas são as condições propícias para a venda de mão de obra, a sujeição de uns perante os outros e o surgimento do capitalismo puro e simples com a transformação das coisas da natureza em mercadorias após o emprego de trabalho humano.

A formação de famílias e a concentração de riquezas é o que dará impulso ao capitalismo desde a consolidação do protestantismo no século XVII (WEBER, 2022), sendo essas as condições que propiciaram o acúmulo de bens como um todo e sua valorização. A partir dessa realidade houve a necessidade de assegurar a manutenção da elite e sua dissociação dos demais, além de ter sido garantido seu direito de soberania perante as classes mais baixas. Em resposta a isso surge uma instituição garantidora das vontades e necessidades dos mais poderosos: o Estado (ENGELS, 2019).

O poder familiar evolui de tal forma que pode ser traduzido em soberania, ao conferir para a instituição Estado o dom da vontade geral de determinado grupo social que outrora era chamado de nobreza e hoje passa a ser sistema político. É a partir dessas facetas da demonstração de poder que começa a submissão dentro das habitações dos indivíduos e é transportada para a sociedade civil. O poder que se formou nos lares é mantido também nesta modalidade, sendo demonstrada a capilaridade da imposição de uns contra os outros, isto é, ainda com a instituição do Estado, a vontade de cada cidadão segue imposta perante outros ainda dentro da margem legal Estatal (FOUCAULT, 2021).

Essa expressão do poder não estatal, que pode ser compreendida como poder privado por ser alheia aos interesses gerais da população, será importante para a compreensão da inserção das *Online Dispute Resolutions*, principalmente entre consumidores e fornecedores, uma vez que as balizas da legalidade podem ser infringidas com a superavaliação dessas ferramentas. A soberania do Estado pode entrar em crise em razão do fomento às formas constitutivas de direito orquestradas pelas *big datas*. Esse processo foi iniciado com a mitigação do alcance estatal, que será objeto de estudo nas páginas seguintes.

O conceito de soberania é o poder que determinado chefe possui perante determinado povo, tendo sido definido historicamente através dos limites geográficos e conferido inicialmente em razão do nascimento, nos casos de monarquia ou formas

análogas, que posteriormente foram convertidas às forças democráticas (Bolzan de Moraes, 2011).

Assim, a soberania caracteriza-se, historicamente, como um poder que é juridicamente incontestável, pelo qual se tem a capacidade de definir e decidir acerca do conteúdo e da aplicação das normas, impondo-as coercitivamente dentro de um determinado espaço geográfico, bem como fazer frente a eventuais injunções externas. Ela é assim, tradicionalmente tida como, una, indivisível, inalienável e imprescritível (Bolzan de Moraes, 2011, *e-book*).

Tal poder fundamentou a construção dos primeiros Estados, as *polis* gregas e posteriormente dos feudos europeus, onde havia a submissão da vontade natural do humano que ordenava a vontade daquela sociedade, isto é: a vontade democrática das *àgoras* ou a vontade impositiva do senhor. Na república romana, de onde se herdaram os principais contributos ao processo civil nacional, houve igual transformação, desde a consolidação do direito paterno romano (BAPTISTA DA SILVA, 2006; Weber, 2019).

A delegação da vontade ou o abandono do ser primitivo é a teoria de origem do Estado mais aceita e utilizada pela melhor doutrina pelo mundo, a intitulada teoria contratualista, que encontra ponto de partida comum em Hobbes (2019), Locke (1994) e Rousseau (2017, p.37): “A passagem do estado de natureza ao estado civil produz no homem uma mudança muito significativa, substituindo, em sua conduta, o instituto pela justiça e dando às suas ações a moralidade que antes lhes faltava”. Além disso, o Estado, como hoje conhecido, tem seus principais marcos temporais lastradores no primeiro Estado moderno, o absolutista, regido pela vontade do Monarca (Bolzan de Moraes, Streck, 2019).

O processo judicial se desenvolve diretamente em razão da sociedade civil, pois é proveniente de uma tradição construída com o passar dos séculos e com o desenvolvimento natural das ciências jurídicas (BOBBIO, 2022). Vale ressaltar que o modelo processual aplicado nos tribunais globalmente não inova perante suas raízes, vez que diferentes Estados contemporâneos compartilham uma base comum: o direito romano e todas suas fases e escalas de evolução, que remediavam novos clamores sociais. A existência de Estado dá origem à jurisdição, e é da sub-rogação da vontade ao líder pelo bem maior que nasce a figura do “juiz”, sendo aquele dotado de poder de dizer sobre o direito e de executar o poder delegado, impondo sanção (BAPTISTA DA SILVA, 1997).

De acordo com os estudos de Isaía (2012), durante o direito romano tem-se o desenvolvimento do procedimento judicial que o tempo se encarregou de tornar processo. Em um primeiro momento de sua evolução, o período arcaico até o justiniano, de onde se origina a “composição da lide”, ou a estruturação do processo como aplicada nos tempos atuais. Baptista da Silva (1997), grande responsável pelos estudos do direito romano no Brasil e sua afetação no processo civil, assinou sinteticamente esta passagem como:

O conceito de jurisdição, como de resto os demais conceitos, ou o modo como os romanos entendiam ou descreviam o que fosse *jurisdictio*, sofreu, no curso do tempo, uma profunda transformação. Temos de ter presente que o direito moderno utilizou-se, em sua formação, das fontes romanas dos últimos períodos de sua história, especialmente do direito romano justiniano, perante o qual tornara-se mais acentuada a equivalência entre *jurisdictio* e declaração oficial do direito, com função de "composição da lide", em oposição a *imperium*, embora nos períodos mais remotos e mesmo no direito romano clássico, aquele conceito tivesse outro sentido. (p. 29.)

Demarcada a ligação constitutiva entre Estado e Direito, é necessário retornar ao estudo da constituição do Estado e o Direito que o acompanhou. Para Bolzan de Moraes e Streck (2019), o Estado é um resultado da sociedade, sendo sempre fenômeno original e histórico de dominação, adequado ao momento histórico e o correspondente motor produtivo. Os autores supracitados defendem que não há evolução entre as passagens de forma estatal senão a existência de novação, negando o aprendizado constante e o aperfeiçoamento. As então novas formas são, em um primeiro momento, respostas utópicas aos anseios das sociedades, inteiramente novas e que possuem, como característica inicial, negar a forma anterior.

De mesma maneira, uma investigação assertiva de Estado compreende as transformações de como se expressa a soberania ao longo do tempo, desde a Era Medieval até o período Pós-Moderno, já sob a égide do Estado Democrático de Direito. É fato que os atos constitutivos pouco mudaram desde o século XVIII, quando houve a inserção da racionalidade, porém a inserção democrática na organização social revolucionou-a. A primeira mutação marcante já contemporânea aos estudos sobre o estado, é a troca do período do Estado absolutista monárquico para o estado liberal burguês (Bolzan de Moraes, Streck, 2019).

Muito se extrai dos ensinamentos trazidos pelos primeiros sociólogos que conviveram com a forma liberal do Estado e deram pretexto ao que veio a ser chamado de estado de bem estar social, ao buscar a conceituação trazida por Weber

(2022), ao Estado que conheceu, percebe-se que pouco mudara, senão o objetivo da megaeestrutura estatal:

O que caracteriza formalmente o Estado hodierno é uma ordem administrativa e jurídica que pode modificar-se mediante estatutos, pela qual se orienta a utilidade da ação associativa do quadro administrativo (igualmente regido por estatutos) e que reclama validade não só perante os membros da associação — nela integrados essencialmente por nascimento — mas, num âmbito vasto, em relação a toda a ação ocorrida no território dominado (portanto, de harmonia com a instituição territorial (WEBER, 2022, *e-book*).

A formação de qualquer modalidade de Estado é resultado e tema de estudo convergente entre a Ciência Política, Teoria do Estado e do Direito, mesclando importantes conceitos primordiais para ambos como poder e coação *v.g.* Em especial é raiz da ruptura com o medievo e do nascimento do Estado Moderno, de onde são extraídos os principais contributos para o Estado Democrático atual, havendo uma necessária junção de fatores e experiências que possibilitam a existência de um poder constitucional (Bolzan de Moraes; Streck, 2019).

Para compreender o Estado e a aplicação dos ditames legais em sua população, faz-se necessário estudar a complexa malha que sustenta a expressão da soberania do Estado moderno, formulado desde a ruptura com o medievo, o regresso da igualdade perante os homens e o incentivo ao uso da racionalidade (BAPTISTA DA SILVA, 2006). No recorte histórico medieval, o poder de coação era uno e indivisível na figura do monarca que era o único legislador e aplicador das leis. Essa, por sua vez, era volátil e não assegurava nenhuma previsibilidade aos jurisdicionados que se voltavam incertos ao buscar em juízo a obrigação desejada (Isaia, 2017).

Tal instabilidade era fator impeditivo para o desenvolvimento do capitalismo que afluía, de maneira que é forçosa a imposição de um Estado com ordenamento jurídico previsível, seguro e racional. Para a formação do Estado industrial fomentado pela burguesia europeia, foi preciso não apenas jogar luz às ciências com o Iluminismo, mas também romper com a instabilidade jurisprudencial que emanava do Estado monárquico quando a soberania era expressa pelas vontades do rei. Para a segurança do mercado e a garantia dos negócios firmados, foi necessária a conversão para o Estado Racional, cuja pauta primeira na seara jurisdicional era a segurança jurídica: “A outra ideologia, que avassala o pensamento moderno, é a tirania exercida



pela economia sobre o resto A função do Poder Judiciário não é mais fazer justiça, porém acalmar o mercado.” (Baptista da Silva, 2006, p. 22).

O Estado liberal é o primeiro fundamentado no direito, na força constitucional, em especial no sentido moderno da codificação, com a “distribuição” do poder ao povo que em verdade era a entrega do poder à burguesia, sendo doravante legítima detentora do poder perante a sociedade. A teoria contratualista anteriormente abordada encontra aplicação na constitucionalidade fundadora do liberalismo estatal, sendo fundamental para a legitimidade e aceite do povo, que houve transformação na demonstração e delegação de poder (Bolzan de Moraes; Streck, 2019).

Ranieri (2013) conceitua a base política estruturante do primeiro estado de direito da seguinte forma:

No plano político, caracteriza-se pela soberania de base popular ou nacional e pela centralização da produção jurídica; com tais atributos volta-se à consolidação da unidade nacional, expressa pela continuidade do território e das fronteiras naturais, por uma língua, uma moeda, um sistema fiscal, uma Constituição e um sistema jurídico. Aí está a base do Estado-Nação, unidade jurídica política que se organiza em torno dos princípios da territorialidade e da nacionalidade (p.42).

A crítica ao Estado, por vezes, é bifurcada entre a investigação sociológica e a jurídica sendo compreendido assim por Weber (2022) e endossada por Bobbio (2022) ao elucidar ser cabível duas análises independentes, isto é, uma visão puramente voltada aos movimentos humanos e outra jurídica baseada nos textos legais que permeiam a constituição de tal dominação. Tal visão é eficiente quando o interlocutor é inserido na realidade na legislação do primeiro Estado de direito no período que havia o Poder Judiciário, sem sua responsabilidade e reduzido ao trabalho burocrático.

O liberalismo tem a literatura comteana (s.a.) por filosofia lastreadora, na qual o homem era elevado à máxima compreensão dos fatos ao seu redor pela aplicação da ciência através da razão. Nesse período as ciências independentes de sua natureza são monolíticas, demonstrativas e matemáticas, a compreensão dos fatos e fenômenos vívidos, para Comte, estarão corretas se as leis da natureza forem conhecidas e caso seus métodos forem aplicados, e deste conhecimento, o humano do iluminismo ganha também o “poder” de previsão dos fatos: “Assim, o genuíno espírito positivo consiste em ver para prever, em estudar o que é, a fim de concluir o que será, segundo o dogma geral da invariabilidade das leis naturais.” (e-book).

O Estado Racional/industrial/liberal engessou a compreensão do direito, o que outrora passava necessariamente pela análise casuística e a aplicação do que o decisor compreendia por direito com a inserção da racionalidade, a qual ficava adstrita ao que Isaia (2017, p. 99) denomina de “platonismo de regras” ao buscar referência nas obras de Platão, filósofo grego que acreditava que todo conhecimento estava depositado no mundo das ideias e que as experiências vivias não interferiam no conhecimento.

O ordenamento jurídico do liberalismo devia prever todas as situações possíveis e interpretar os fatos única e exclusivamente através da óptica da lei escrita. Tal subsunção gerou naquele Estado, efeitos sentidos até a contemporaneidade no direito público e privado. Silva (2006) aborda e crítica como o racionalismo foi inserido no Direito, tratando-o como ciência exata, além de transformar a decisão judicial em um cálculo, tendo sido desprezado o fator casuístico e amoldando o ocorrido ao que estava previsto nos códigos legais. Esse direcionamento do poder judiciário é a aplicação da ideologia libertária do direito em oposição a *ancien régime* medieval monarquista europeu, em sentido amplo. A Ideologia, *per se*, na literatura do supracitado autor, merece atenção no presente estudo por ser um tema caro para a compreensão do desenvolvimento do Estado e do direito até o século XXI.

A Ideologia na obra “Processo e Ideologia”, de Ovídio Araújo Baptista da Silva (2006), corresponde à sobreposição de sentimentos sobre a realidade dos fatos como uma interpretação da história corrente nos moldes do espírito de determinada filosofia pessoal ou social. Ela é considerada um modo de pensamento conservador que acredita ser o único meio de compreensão dos fatos e resolução das problemáticas, buscando perenizar o passado e blindar-se de novas interpretações “[...] a ideologia congela a história como uma “segunda natureza”, apresentando-a como espontânea e, assim, inalterável” (Baptista da Silva, 2006, p. 23).

A palavra “ideologia” faz jus a uma irrealidade tal qual a utopia, todavia elas são contraditórias, pois essa é revolucionária e busca impor novo pensamento distorcido da realidade. O pensamento utópico é necessariamente contra o *status quo* das coisas; uma utopia é uma potencial ideologia, elas surgem sazonalmente em grupos descontentes com questões negativas legadas pela ideologia. Todavia é no campo da ideologia antiquada que se encontra o direito do século XXI, sendo esse fruto da crença racionalista que já em seu tempo tratou de compreender essa como

uma ciência fria, calculável impossível de coexistir com o ideal de justiça (Baptista da Silva, 2006; Isaia, 2017).

Porém tal posicionamento histórico afeta diretamente a plena aplicação e desenvolvimento das ciências jurídicas, uma vez que “A interpretação e aplicação do Direito podem ser pensadas como busca incessante de justiça, que jamais se realiza no presente, por se caracterizar como infinita, incalculável, avessa à simetria” (Mielke Silva, 2015, p.122). Esse é o ponto inicial de uma série de fatores que desaguaram na burocratização da função judicial e do despreço ao poder modificativo do Poder Judiciário (BAPTISTA DA SILVA, 2006). Os efeitos práticos no processo judicial liberal fizeram com que o Magistrado, na figura do Estado Juiz, manifestasse apenas a vontade do legislado que era, por sua vez, uma espécie de “super-homem”, como assinala Ovídio Baptista da Silva (1997).

“A subordinação dos juízes à lei tende a garantir um valor mutuo importante: a segurança do direito, de modo que o cidadão saiba com certeza se o próprio comportamento é ou não conforme a lei.” (Bobbio, 2022, p. 40). Nesse recorte temporal, há a formação da dicotomia justiça e segurança, pois a justiça era a finalidade da decisão judicial do antigo estado (medieval) com o pleno exercício do *imperium*, como imposição da vontade magistral. Como leciona Isaia (2017), existe um campo propício para o florescimento do positivismo jurídico inserido no espírito iluminista “[...] submetendo o pensamento jurídico a métodos e a princípio das ciências lógicas-experimentais, ensejando, num movimento constante e gradativo, o início da era das codificações” (p.100).

Os efeitos sentidos na ciência do processo jurídico afetam diretamente a interpretação dos casos trazidos à corte pois, com a destituição da interpretação casuística, a atividade do magistrado torna-se inferiorizada, tendo sido negada a faculdade de compreensão hermenêutica das leis. Tal negativa é expandida para toda aplicação judicial em tribunais, doutrinas desde a formação dos operadores do direito ainda nas faculdades. O modelo racionalista de obter respostas em termos de matéria legal é aplicado majoritariamente em todas as estruturas do aparelhamento legal (Isaia, 2017; Streck, 2021).

Nos países onde a busca pela “calculabilidade” atingiu as ciências jurídicas, como menciona Hommerding (2007), resultaram-se procedimentos de decidibilidade exaustivos em busca da verdade. Dessa forma, houve também o afastamento do acesso ao Poder Judiciário para os mais necessitados. Vale retomar que o Estado

liberal cumpria sua função de dar respaldo à classe burguesa com a segurança jurídica e um rol limitado de proibições logo haviam direitos aos que regiam o Estado daquele tempo (ENGELS, 2019).

O Estado absenteísta empregava esforços na negativa de ações que limitassem as liberdades humanas dos cidadãos, colocando-se indiferente aos problemas do mundo fenomênico vivenciado pelos jurisdicionados (BOLZAN MORAES; STRECK, 2011). Tal filosofia, quando enraizada no desenvolvimento da estrutura do Poder Judiciário, tratou todos de forma democrática, escusando-se de compreender as distinções que esse ingresso “igualitário” traria aos mais pobres e com menor erudição de seus direitos (CAPPELLETTI; GARTH, 1998).

Ao ignorar as diferenças resultantes da liberdade, tem-se a imposição de barreiras aos desafortunados ao acesso ao poder judiciário. Tendo em vista que a justiça é feita através do ato de tratar igualmente as pessoas, um modelo jurídico que dificulta o acesso aos meios de evitar conflitos e da divulgação de quais contendas podem ser impedidas está indo ao encontro do ideal de igualdade.

Outrossim já maturado, o Estado Liberal mostrou-se falho perante as evoluções sociais que ocorreram em sua vigência, principalmente com o fortalecimento da classe operária nos grandes centros urbanos dos grandes países europeus, pois se via desamparada a classe trabalhadora com as normas burguesas de progressão do capitalismo. Tal desgosto ocasionou a necessidade de evitar o abandono estatal a essas pessoas. Assim nasce o intervencionismo estatal da sociedade civil, uma vez que o sistema político liberal buscava desvincular a esfera social e a legal na formação do Estado (ISAIA, 2012; RANIERI, 2013).

Em remédio ao Estado de *Laissez-faire* é composto o Estado Social de Direito, contrapondo ao individualismo de outrora e priorizando políticas públicas voltadas ao bem-estar da população. Nesta quadra da história, as normas não impunham somente limitações ao Estado, mas também inauguravam ações positivas voltadas ao aval institucional de direitos (BOLZAN DE MORAES; STRECK, 2011). “O modelo constitucional do *Welfare State*, principiou a ser construído com as Constituições mexicana de 1917 e de Weimar de 1919, contudo, não tem uma aparência uniforme” (Bolzan de Moraes, 2011, *E-book*).

O *Welfare-State* como chamado, é resultado direto dos desvios socioeconômicos gerados pelo modelo anterior. O novo formato era mais complexo em relação ao antigo regime devido a gama de novas atribuições incumbidas ao

Estado (Ranieri, 2013). Sobre a mudança no propósito do Estado que outrora era garantir segurança ao florescimento do capitalismo e nesse período da história volta a ser a distribuição de facilidades alcançadas por este, Bolzan de Moraes (2011) aborda sobre o giro de soberania que acometeu a instituição Estado, aproximando-a da população:

Enquanto o modelo liberal incorporava uma ideia de soberania como poder incontestável, próprio a uma sociedade de “indivíduos livres e iguais” para os quais importava apenas o papel de garantidor da paz social atribuído ao Estado, o modelo de *welfare state* adjudica a ideia de uma comunidade solidária onde ao poder público cabe a tarefa de produzir a incorporação dos grupos sociais aos benefícios da sociedade contemporânea. Nesta função de patrocínio da igualdade transfere-se ao Estado um novo atributo que contrasta com este poder ordenador, qual seja a solidariedade. O caráter solidário do poder estatal, para muitos, substitui a sua característica soberana para incorporá-lo na batalha cotidiana de superação das desigualdades e de promoção do bem-estar social, percebido como um benefício compartilhado pela humanidade toda (*e-book*).

No desatar da então nova corrente filosófica, o Estado reconheceu direitos substantivos da população e, de mesma forma, o acesso à justiça ocupou um importante espaço nas preocupações do Estado de bem-estar social (Cappelletti; Garth, 1998). O Estado, em sua segunda fase constitucional, entrega direitos de cunho social, através das novas legislações e, por meio do Poder Judiciário, encontra a condição de possibilidade para que estes sejam efetivamente desfrutados. Esse é o berço do assistencialismo acentuado neste quadrante histórico, a questão social torna a ser pauta política (Isaia, 2017).

Tal formação é diametralmente oposta às ações negativas estatais características da primeira formação, quando a intervenção estatal na vida particular era mínima “Toda a intervenção do Estado que extrapole estas esferas é má, pois enfraquece a independência e a iniciativa individuais. Há uma dependência entre o crescimento do Estado e o espaço da(s) liberdade(s) individual(is).” (BOLZAN DE MORAES; STRECK, 2019, p. 62). A passagem racional liberal para a visão social tornou possível a garantia de direitos que hoje são basilares do Estado democrático de direito, como a segurança alimentar, mínimo de renda aos trabalhadores e medicamentos.

As investigações jurídicas e sociais voltam a se fundir, reaproximando e coligando as necessidades do povo com a necessária prestação estatal que fora esquecida e negada no período liberal sendo a filosofia racional responsável pela

postura individualista postada na sociedade e por um comportamento egoísta (Bolzan de Moraes; Streck, 2019). Isaia (2012) disserta sobre a virada na construção do novo Estado, que deixa de ser uma codificação meramente negativa perante ações e possibilidades de intervenção na população para um arcabouço teórico e prático de efetiva contemplação de direitos.

O autor (2012) ainda assevera que o Estado Social de Direito tem suas bases ideológicas ligadas à obra Manifesto do Partido Comunista de Marx e Engels, publicado originalmente em 1848, tratando dos resultados negativos trazidos pela burguesia no poder durante o Estado Industrial: “A sociedade burguesa moderna, que brotou das ruínas da sociedade feudal, não aboliu os antagonismos de classe” (Marx; Engels, 2013, p.76). Isaia (2012) manifesta que, durante o Estado Medieval, a burguesia era a camada oprimida pela monarquia e, ao assumir o poder, passou a ser opressora da camada proletariada que viria a ter poder somente na forma de bem estar social.

Além disso, como bem assinala Isaia (2012), grande parte da sociedade não adotou estritamente os caminhos ditados por Marx e Engels (2013), não havendo revolução e a destituição completa do estado burguês. Esse fato contradiz a afirmação de Bolzan de Moraes e Streck (2019), que compreendem cada modalidade de Estado como uma refundação. Segundo os estudos de Isaia (2012), o Estado Social é compreendido como “[...] uma superação do modelo liberal, mantendo-se, todavia, conservador à ordem capitalista.” (p.145). A burguesia segue hegemônica e sendo beneficiada pela conversão Estatal, uma vez que é inserido um novo *player* na acumulação e expansão de capital.

O Estado passa a intervir, porém precisa de mais recursos financeiros para realizar os objetivos por ele idealizados, entre os quais está o bem-estar social, porém as altas taxas de impostos afetam negativamente na vida dos cidadãos. Ao mesmo tempo que esse valor coletado também é investido em infraestrutura que possibilita a geração de mais renda que resultará no incentivo à circulação de capital e o reforço à iniciativa privada para que os trabalhadores possam ter acesso às benesses do capitalismo, além do impulso Estatal (Bolzan de Moraes; Streck, 2019; (Bolzan de Moraes, 2011).

Neste rompante, em consonância ao Estado que visava dar providências ao povo, constituíram-se juízes contrários aos anteriores, *bouche de la loi*, sendo esses simples repetidores da vontade do legislador. O magistrado do Estado social é

convertido em ativista compromissado com o melhoramento das condições de vida da população, um serviçal da ideologia tal qual seu antecessor. A nova postura constitucional devolveia poderes aos juízes, que passaram a assumir a postura de líder do processo, sendo dotadores de uma gama de faculdades para a resolução da contenda que lhe era entregue (Isaia, 2011).

Essas são as condições para a discricionariedade judicial e a margem aberta para decisionismos. Isaia (2011), Dworkin (2010), Baptista da Silva (2006) e Streck (2017) comungam da ideia de que um juiz livre poderá incorrer em decisões equivocadas, pautadas em seus pré-conceitos. Uma decisão livre, quando vacante a previsão legal, não precisa justificar sua origem, tampouco estar baseada na segurança jurídica. Tanto o juiz racionalista quanto o ativista estão em pontos contrapostos, então nenhum destes modelos está adequado ao Estado Democrático de Direito que se vive na contemporaneidade (Isaia, 2011).

Como no modelo anterior, há uma derrocada do Estado de bem-estar social em razão de sua afetação, sendo ineficaz na sociedade. Perante essa ineficiência, se faz necessária a desconstrução dos preceitos do *Welfare State*, que almejava ganhos na qualidade de vida dos jurisdicionados relegando, ao segundo posto, os ganhos financeiros e o desenvolvimento delimitado por este índice (Dardot; Laval, 2016; Andrade, 2019). Nesses termos, é necessário destacar o idealismo da liberdade econômica ante a qualidade de vida e o bem-estar social para a afirmação do modelo intentado.

Nos anos finais do Estado de bem estar social (décadas de 1960-1970), instaurou-se uma crise de legitimidade em virtude da inefetividade que alcançara. Bolzan de Moraes (2011) aborda sobre a crise tripartida de origem fiscal em razão do descompasso de arrecadação necessária para custear as aspirações assistencialistas estatais. Ademais, há também o despontar de uma crise ideológica e filosófica, pois há um desgaste burocrático em razão do aparelhamento estatal para dar meios ao acesso aos direitos prometidos. Isto é, criam-se instituições para o auxílio a executividade da ideologia, ao passo que se torna ineficaz, pois há um complexo acesso para tal. Em consequência, há um descrédito gradual perante a população, uma vez que as promessas não são superadas.

O que acontece após o fim do Estado de bem estar social é desenhado a cada dia, vindo desde então em constante atualização. Cabe ao Direito realizar o estudo da formação do Estado Democrático de Direito com igual protagonismo da constituição

regente e a sociologia, bem como estudar a formação de um Estado Mercado Neoliberal. O autor desta pesquisa, acredita verdadeiramente na existência de ambas as realidades que desaguam na processualística hodierna. É mencionado neste ponto, uma vez mais o lecionado por Bobbio (2022), onde as liberdades em um Estado Constitucional ou de Direito são aquelas permitidas dentro da Carta Magna e sua descendente codificação.

Quanto ao Estado mercado, há entendimento do *logos* capitalista redesenhado e levado ao ápice na construção do ser como sujeito da sociedade movido pela concorrência que irá acompanhá-lo em toda e qualquer ação. Destarte, o sujeito destes tempos importa a lógica de mercado para sua vida e em prol dela procederá seus atos e em face desta aferirá os efeitos de suas ações. O homem deixa de ser parte do todo, sendo diretamente responsável pelas consequências de seus atos. Assim, o sujeito neoliberal é movido pelo medo da falta de bens e imposições sociais carreadas pelo novo liberalismo, sucesso e prestígio *v.g.* Dessa forma trabalha para que não incorra nessa falta, abandonado pela prestação estatal (vez que o Estado social fora ineficaz), sem a busca pelo bem-estar comum, deverá unicamente por seus esforços proceder em sua vantagem:

Não se trata mais, como no “welfarismo”, de redistribuir bens de acordo com certo regime de direitos universais à vida, isto é, à saúde, à educação, à integração social e à participação política, mas de apelar à capacidade de cálculo dos sujeitos para fazer escolhas e alcançar resultados estabelecidos como condições de acesso a certo bem-estar (DARDOT; LAVAL, 2016, *E-book*).

A prática discursiva neoliberal hodierna, desenvolvida com a subjetividade da busca pelo individualismo, pós *welfare state* faz do Estado respaldado pela ideologia neoliberal, de desenvolvimento por seus esforços, pouco salutar para a manutenção do fator democrático. O sujeito concorrente talhado no pós-*welfare state*, administra sua existência, independentemente de qualquer suporte e quando esta falha, tende a culpabilizar grupos que não convertidos desde o princípio ao modo de agir capitalista do final do século XX e Século XXI. Esses efeitos dar-se-ão no cidadão que pensará ser capaz de resolver sozinho matéria de direito transindividual, como é possível nas causas consumeristas, abordadas nesta dissertação. Este cidadão, segue legalmente vulnerável, mas não acredita ser. Ao contrário, se vê emponderado e parte de um todo que o conduz à uma ideia de falsa liberdade (BROWN,2019).



Tal modelo, antagoniza ao Estado de bem-estar social, em macroestrutura implica em ideais de fomento à cadeia global, reduzindo a soberania do Estado-Nação e implanta a soberania dos agentes mundiais do capital de porte supranacional, há então o fim das imposições ao ganho e retenção de capital e ao investimento de recursos, outrora empregados nacionalmente no estrangeiro. Ao desvelar-se no micro, ou terreno do mundo fenomênico dos cidadãos. resulta no enfraquecimento do liame que sustenta a classe trabalhadora como necessária dentro dos limites da Nação, pois, com a abertura para investimentos em mercados estrangeiros, a busca por mão de obra barata torna um problema de duas sociedades, a uma que perde recursos de fomento ao estrangeiro e a duas que ao receberem e ficam condicionadas indefinidamente à prestação deste serviço (BROWN,2019).

Ainda, como resultante da expansão do pensar mercadológico aplicado ao Estado, restar-se-á ameaçada a democracia ou da forma como é conhecida. Pois, livre dos empecilhos keynesianos ao crescimento econômico sem distribuição de renda, os então povos, passam a coabitar em disparidade. A greta entre os seres faz com que o ideal democrático fique alijado da base fundante necessária para a longevidade. Existindo poderes irremediáveis, haverá enlaçada a perda da igualdade política necessária (BROWN,2019).

O capital irrestrito é impregnado ideologicamente no poder de todos, conduzindo a máquina estatal para onde lhe é interessante:

Hoje, por exemplo, com a transformação de cidadãos em consumidores acrílicos, a concentração de poder econômico aparece como uma ameaça à democracia, na medida em que tende à produção de distorções como a cooptação do poder político pela potência econômica. O detentor do poder econômico pode não só “comprar” o apoio do poder político - e isso se faz de diversas maneiras, desde doações legais à campanha dos políticos até formas explícitas de corrupção - como também exercer diretamente o poder político, como o fizeram Silvio Berlusconi, na Itália, ou Donald Trump, nos Estados Unidos, dentre outros. Mas não é só. A concentração de poder econômico leva também à submissão dos interesses da população diante da sedução do dinheiro, ao surgimento de oligarquias industriais e à primazia das oligarquias financeiras, que lucram a partir do fenômeno do capitalismo improdutivo (rentismo) (CASARA, 2021, *E-book*).

Em outra passagem, Casara (2021) tratará da Razão de Estado, espécime de filosofia regimental aplicada ao todo, logos apropriado pelo capitalismo que, contemporizado, aplicará o modo de pensar neoliberal. Assim, permitindo que todo aparato estatal empregue forças para o cumprimento dos mesmos preceitos:

O Estado é, sobretudo, aquilo que se exterioriza através de uma certa maneira de governar ou, mais precisamente, de uma determinada maneira de exercer o poder por determinadas pessoas em uma determinada sociedade (Casara, 2021, E-BOOK).

Brown (2019) aborda o niilismo hodierno promovido pelo logos neoliberal, da sacralização do empreendedorismo que a Razão de Estado impulsiona nos cidadãos e daí o exercício do biopoder. O Mercado-Estado apropria-se do corpo dos indivíduos no processo de economicização do cotidiano necessariamente afeta todos os sistemas em que este é ator. De mesma banda, o niilismo lecionado afasta do ser neoliberal a moralidade, comprando-a, transmutando a interpretação dos fatos para a racionalidade mercadológica, distante da moralidade que é, de certa forma, obscura.

Ao passo que o *self* toma consciência, liberta-se da moralidade e deságua indubitavelmente na razão neoliberal. Tomado desta, haverá a sociedade formada por seres desconectados de uma “razão ética”, pautando suas ações na razão de mercado, sobrepondo sua vontade ante o pensar coletivo. O referido aqui implica diretamente no abandono do cidadão e do ato contínuo em resposta de abandonar a sociedade ou o pensar coletivo (BROWN, 2019).

Como resultado do abandono e desaparecimento de políticas públicas de cunho assistencialista ou que resguarde *prima facie* o mínimo de direitos inerentes do homem é visualizado a consequente perda sistemática de direitos (BROWN, 2019). Sem embargo, o cidadão não toma noção que seus atos estão sendo conduzidos por uma lógica de mercado e sente a falsa ilusão de liberdade, o que se volta arriscado em uma realidade de autocomposição, como pretendem ser algumas plataformas de *Online Dispute Resolutions*.

Na dimensão do direito, a transição do Estado de bem estar social para o Estado democrático de direito se dá por uma ruptura com o modelo anterior e calcificação de um novo, porém não inteiramente, sendo esse calcado nos aprendizados e nas falhas dos antigos estados constitucionais, liberal e social. As promessas ao povo não cumpridas no Estado de providência são mantidas, com fito na participação popular através da democracia:

Quando assume o feitiço democrático, o Estado de Direito tem como objetivo a igualdade e, assim, não lhe basta limitação ou a promoção da atuação estatal, mas referendada a pretensão à transformação do *status quo* (BOLZAN DE MORAES; STRECK, 2019, p.101).

A participação popular é condição de possibilidade dentro do Estado democrático de direito, uma vez que a necessidade de uma posição ativa da sociedade civil (Ranieri, 2013), ao mesmo tempo que há uma redução no tamanho do Estado, deixando de ser mormente provedor que reflete nas funções do Poder Judiciário. A questão processual da modalidade contemporânea é descendente da constituição (como expressão do pacto social) regente, que consagra direitos, segundo pela veia de busca por mudança do *status quo* (Isaia, 2011).

O povo passa a ser ouvido e as garantias passam a ser consagradas por força de lei. No caso particular brasileiro, não há a transformação do Estado liberal ao Estado Social, pois questões históricas que fogem do objeto de estudo desta pesquisa impediram a implementação da forma social. Então há o chamado “curto-circuito histórico” já abordado no capítulo anterior, quando há recepção de uma série de direitos transindividuais, sem o necessário preparo social (Santos, 2011). Esse é o caso do direito do consumidor, previsto no artigo 5º, XXXII “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;” (Brasil, 1988) em 1988 e, posteriormente, o Código de Defesa do Consumidor em 1990 (Brasil,1990), dando das tintas para a concretização destes direitos.

A aplicação do direito se torna algo misto entre as imposições negativas e uma postura passiva do magistrado, sendo esse quem deve ser convencido de quem possui respaldo legal em seus intentos levados ao apreço judicial. Porém, como mencionado anteriormente, as ciências jurídicas não se desvincularam da racionalidade, logo um retorno à passividade é natural, em especial no Brasil, onde o juiz *fuher* do processo não fora implementado (STRECK, 2021).

Para a consagração dos novos direitos, o cidadão passa a gozar de uma estrutura estatal aparelhada para tanto, como será investigada no subcapítulo seguinte, ao investigar como são tomadas as decisões em sede de direitos transindividuais, em específico o direito previdenciário e do consumidor, objeto de investigação desta dissertação, quando aplicadas as ODR. Superada uma investigação primeira sobre estado e sua relação com o direito, segue a pesquisa.

### 3.2 AS DECISÕES DO CONSENSO E O ACESSO À JUSTIÇA ALÉM DO ESTADO

Com a elucidação da presença das *Online Dispute Resolutions* no ordenamento jurídico pátrio e sua intrínseca relação com a ideologia estatal do Estado Democrático de direito, se avança para uma pesquisa quanto à tomada de decisão dentro do ambiente das ODRs. Nesse ponto, parte-se para uma investigação quanto à tomada de decisão nos novos sítios virtuais de resolução de conflito, em especial as plataformas que condicionam a decisão final no consenso das partes, pois é a grande constante nas ferramentas à disposição do cidadão brasileiro.

Vale lembrar que os MESC's são alternativas pensadas e voltadas para a interatividade entre as partes e máquina. É uma faceta das ODRs a liberdade proporcionada aos cidadãos e outro ângulo a comodidade de seu uso, partindo de uma arquitetura das ferramentas de forma que o usuário deve se sentir confortável ao utilizá-lo, até a resposta personalizada adequada para cada usuário. Uma ferramenta dessa natureza deve passar segurança ao usuário em seus atos; essa é a condição de possibilidade com relação ao uso de qualquer aplicação *online*, não sendo exclusividade resolutivas de contendas.

Uma vez disponível o acesso das *Online Dispute Resolutions* aos cidadãos, esses não gozam necessariamente de acompanhamento de um profissional habilitado a instruí-los durante o uso. Isso pode ou não refletir na concretização de seu direito, acabando por deixar que a decisão ocorra com fito na liberdade pessoal. A construção autônoma de decisões ou a realização de coisa julgada nesses moldes encontra seu espaço junto ao conceito de consenso, estudado por Habermas (2021) e criticado por Streck (2017) em sua aplicação no direito.

Tal aplicação do consenso só é possível em um Estado em vias de retornar ao liberalismo ou sob sua nova fórmula, o neoliberalismo, com grande presença do mercado nas decisões sociais. Nessa realidade, as ODRs aplicadas ao direito do consumidor, são fruto da concessão de maiores liberdades aos cidadãos/consumidores ao passo que se extraem garantias constitucionais, como a presença do juiz nas contenda *v.g.*.

As tecnologias atuais oriundas dos algoritmos aceleraram processos sociais que a população global não está preparada para recepcionar. Callejon (2023), ao abordar a implicação constitucional das mídias sociais e sua afetação na constitucionalidade do Estado, menciona a ausência de moderação do conteúdo disponibilizado, bem como as implicações que a liberdade irrestrita causa na sociedade civil e, por consequência, no *status quo*. Tal entendimento da situação atual

das tecnologias na população deve ser estendida à nova “jurisdição” propiciada pelos ambientes de resolução de conflitos *online*.

De igual maneira, há a inserção das tecnologias 4.0 no cotidiano dos cidadãos, principalmente em ambientes voltados ao mercado e ao acesso à informação, como jornais e o *E commerce*, o qual evoca o permanente estado de vulnerabilidade do consumidor, consagrado em *Terraes Brasilis* como direito constitucional. As construções das plataformas de vendas se misturam com a elaboração das *Online Dispute Resolution*, vide o exemplo do *Ebay*, (RULE, 2002), as ODRs não são um mundo de possibilidades apartado das tecnologias que as propiciam. Nesses termos, aplicando a elas os ensinamentos compostos pensando nas tecnologias digitais que a fundaram.

Martins e Mucelin (2024) abordam sobre uma verticalização digital que implica diretamente na constitucionalidade do Estado, sendo uma sobreposição entre iguais através da comunicação, uma vez que as plataformas virtuais superam a posição de simples *players* da sociedade civil e passam a implementar uma legislação paralela própria apartada das normas constitucionais. As empresas de tecnologia competem com os Estados de direito pelo protagonismo normativo no direito público e privado.

As empresas detentoras dessas tecnologias formulam regras próprias que, se assemelham entre si quando implementadas nos Estados, mitigam as normas legais pré-existentes e dão nova interpretação à direitos constitucionais já consagrados, por vezes confrontando com a tradição aplicada no direito nacional. São notórios os efeitos no direito de liberdade de expressão ao impor normas específicas ao teor da comunicação que pode ser compartilhado no direito de consumidor, ao reformular toda a prática comercial, desde uma base novíssima, com novas tecnologias (MARTINS; MUCELIN, 2024).

Verbicaro (2023) leciona sobre a algoritmização do consumo, desde o *machine learning* ou como a inteligência artificial capta os microcomportamentos e a partir disso desenvolve a experiência do usuário na plataforma. Para o autor, o ser humano nunca está plenamente no controle de suas ações nesses ambientes, havendo uma falsa sensação de liberdade no manejo das plataformas:

A arrogância do ser humano subdimensiona a noção de perigo, pois enquanto acreditar que está no controle de suas decisões e de seu destino, bem como acreditar que o algoritmo é apenas uma ferramenta inofensiva, os efeitos de um desenvolvimento acelerado, aético e não regulado da IA podem ser

potencialmente perigosos para os atributos que conformam sua individualidade. (VERBICARO, 2023, *e-book*)

O mesmo autor fundamenta que há uma doutrinação durante o uso dessas plataformas (*E-commerce*), nas quais o consumidor é ensinado como agir durante sua estadia nos portais. É a partir do comportamento dos usuários que as páginas conduzem o consumidor por meio de induções e punições para tomar certa decisão benéfica ou não ao vulnerável. As induções positivas, ficam pelo maior destaque para determinadas ofertas, quanto às punições, restam no campo moral, pela não aceitação do cidadão “indesejado” na sociedade consumista:

A expansão do assédio de consumo por meio de técnicas publicitárias cada vez mais sofisticadas na sutileza da imposição comportamental transforma o ato de consumir em formas para a exteriorização de características supostamente desejáveis aos outros, como as ideias de riqueza, status e gosto. (VERBICARO, 2023, *e-book*)

Nessa seara, o autor acende uma crítica contundente: a vulnerabilidade comportamental do consumidor perante seu fornecedor. Se antes da inserção das tecnologias 4.0 a vulnerabilidade estava estabelecida na habitualidade que o fornecedor lidava com a prática comercial, conhecendo o produto e falhas, tem-se de mesma banda a novíssima forma de se fazer vulneráveis, com o cunho comportamental humano acentuado, algo muito mais apelativo abarcando uma gama maior de fatores que desaguam na pressão social massificada.

Em realidade, a vulnerabilidade é uma entre os tempos analógicos e digitais e goza de mesmo sentido, porém é acentuada na transformação digital. Toffoli e Freire (2024, *E-book*) dissertam sobre essa perante a realidade das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC):

A vulnerabilidade é definida como a “propensão a ser ferido” e a “susceptibilidade a dano ou ataque físico emocional”. Ela é constitutiva da natureza humana, pois todos os homens estão potencialmente sujeitos a ela, sendo uma fonte de empatia e agência moral. Entretanto, não há dúvidas de que alguns grupos ou categorias populacionais enfrentam condições mais persistentes de vulnerabilidade. Para esses grupos, as questões de inclusão social e digital são mais prementes quando comparadas às populações em geral.

Nesse rompante, há aí um paradoxo instaurado, enquanto mais pessoas têm acesso à informação por meio da internet e outras tecnologias que condicionam seu

usufruto, mais ficam expostas e vulneráveis, ao mesmo tempo que não inseridas na aludida condição as torna também vulneráveis pela exclusão digital ao quedarem alheias às transformações sociais propiciadas pela conectividade (TOFOLLI; FREIRE, 2024). Essas transformações afetam também o humano como cidadão inserido no Estado democrático de direito, ao passo que a concretização de seus direitos fica adstrita ao acesso digital, como é o exemplo do acesso ao Consumidor.gov.br e Meu Inss, que dependem de uma conta junto ao servidor estatal.

Nessa realidade, os cidadãos ficam condicionados a necessidade de se comunicar virtualmente e por vezes, sofrem por um processo denominado de “gamificação” quando o interlocutor da máquina se converte em “jogador” e suas ações “assertivas” são conduzidas e recompensadas. O consumidor – jogador é exposto a intensos incentivos gráficos de *design* com mensagens de afirmação e parabenização pelo ato realizado. Em consequência, há o abandono à racionalidade decisória, em que os cidadãos já não são senhores das suas decisões no mercado (VERBICARO, 2023).

Tais práticas ficam alheias à proteção do Código de Defesa do Consumidor em sua dimensão consumerista e distante do Crivo da Lei Geral de Proteção de Dados na dimensão de concessão e tratamento de dados (VERBICARO, 2023). Essa anomia momentânea é o viés no qual se desenvolvem ilimitadamente as *Online Dispute Resolutions* que, em efeito prático, não é algo necessariamente ruim ao jurisdicionado, vez que se trata de uma das múltiplas portas de acesso à ordem jurídica justa, em especial, como uma alternativa administrativa para a célere resolução dos conflitos.

No celebre projeto de Florença, capitaneado por Cappelletti e Garth, enumeraram três ondas ou obstáculos que impedem o acesso à justiça, nas palavras dos autores:

Podemos afirmar que a primeira solução para o acesso – a primeira “onda” desse movimento novo – foi a assistência judiciária; a segunda dizia respeito às reformas tendentes a proporcionar representação jurídica para os interesses “difusos”, especialmente nas áreas da proteção ambiental e do consumidor; e o terceiro – e mais recente – é o que propomos a chamar simplesmente “ênfase de acesso à justiça” porque inclui os posicionamentos anteriores, mas vai muito além deles, representando, dessa forma, uma tentativa de atacar as barreiras ao acesso de modo mais articulado e compreensivo. (1988, p.31)

A relação entre custas judiciais ou a onerosidade causada ao cidadão que busca seus direitos, já fora resolvida pela instituição dos juizados especiais em

território brasileiro. Todavia, é na representação dos direitos difusos e no efetivo acesso à justiça que se encontram as ODRs. Isto é, desde um reinventar da autocomposição como meio de dirimir conflitos em direitos fundamentais e da forma de acesso.

Suriani (2022), critica as novas posições de ingresso à justiça, entendendo ser existente uma deturpação do princípio de acesso através do uso da justiça multiportas de forma obrigatória. Com a implementação das formas alternativas sejam houve uma transformação no significado de acesso à justiça, sendo desenvolvidas tais formas em ambiente paralelo ao judicial chegando à contemporaneidade onde o acesso ao judiciário é condicionado ao seu uso em momento prévio.

A terceira onda de acesso à justiça importa em repensar a justiça além do espectro judicial, absorvendo formas alternativas e adequando o processo civil para tal recepção e incentivo. Trata-se de uma abertura do Poder Judiciário para novas pessoas, novas funções e principalmente: um maior apreço ao caso concreto, moldando a forma de rito processual às peculiaridades dos casos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Designar a condução de certa lide para uma estrutura de ADR ou ODR, é uma expressão clara do acesso à justiça, porém, a problemática se encontra na obrigatoriedade de tal condução (SURIANI, 2022). A mudança do local onde se darão as resoluções de contendas uma vez aplicadas se estendem para todos os litígios de mesma matéria. Dessa forma, alterando também a segunda onda, quando houve a consagração da representação judicial como condição de acesso CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

A atualização das ondas renovatórias se deu nos anos que seguiram, incluindo outras três, o quarto obstáculo, trata do aprendizado jurídico e aos valores éticos-profissionais baseados na formação em direitos humanos. Tal onda, tem por estopim conter abusos na imposição das formas extrajudiciais junto aos vulneráveis (MAIA, 2023). Essa tem aplicação direta na imposição das *Online Dispute Resolutions*, como condição de possibilidade para o ajuizamento de ações em matéria transindividual.

Quanto a quinta onda, diz respeito ao acesso internacional à justiça ou da possibilidade de solucionar conflitos em organismos internacionais ou tribunais estrangeiros. As soluções aqui encontradas possuem carácter corretivo ao



ordenamento jurídico nacional como todo, pois constringe o “sistema intraestatal” a se atualizar ante a emergência de novas tutelas (MAIA, 2023).

A sexta onda é a novel e contemporânea a presente problemática: os obstáculos tecnológicos para o acesso à justiça. O novo foco do acesso à justiça nesse quadrante histórico se volta em resolver a vulnerabilidade eletrônica gerada pela presença das tecnologias 4.0. Existem aí desafios para a implementação de uma justiça multiportas digital. A realidade das faculdades das formas alternativas virtuais é dúbia ao passo que surgem novas possibilidades de portal (ODRs), surgem empecilhos como o efetivo acesso às TICs (MAIA, 2023; WOLKART, 2020).

De toda forma, a presença das *Online Dispute Resolutions* é uma realidade global irremediável, assim como sua aplicação na seara do acesso à justiça. Sem embargos, deve ser compreendida sua aplicação a partir dos ensinamentos trazidos pelas seis ondas, quando todos os obstáculos anteriores serão pensados em conjunto com para a chegada no ideal de acesso, com a contemplação dos fatores financeiros, representativos, procedimentais e de acesso à informação virtual (MAIA, 2023).

Ao caso brasileiro, Verbicaro (2023) aponta que cabe ao Estado formular, através de uma Política Nacional das Relações de Consumo ou uma nova Política Nacional de Dados para o uso responsável da Inteligência Artificial, para que seja retificada a condução destas tecnologias. Trata-se de um processo paulatino de criar consciência nos usuários, por meio de uma nova construção de *nudges*, gerando um conceito de *privacy by design*. Isso é, a utilização das mesmas ferramentas disponíveis e disponibilizadas pelo mercado sendo voltadas para os propósitos democráticos dentro do direito do consumidor.

Vale salientar que em um Estado democrático de direito, as novas liberdades são autorizadas pelo Estado, podendo ser compreendidas como um abandono ao jurisdicionado ao deixar de dar uma prestação garantida. Desta forma, a existência e operação das tecnologias pró consumo irracional se encontra em uma espécie de omissão Estatal permitida (BOBBIO, 2022; CASARA, 2021). Outra forma possível para este problema é a terceirização do Estado/Juiz que lega a outros (às partes) a possibilidade da resolução de seus litígios com força de coisa julgada ou a constituição de uma obrigação (fazer ou pagar) após a pactuação consensual não assistida.

Foi previamente abordada a formação e a recepção das formas alternativas de resolução de conflitos no Brasil, desde uma presença inicial do magistrado nos Juizados Especiais Cíveis, passando pelas câmaras de mediação com a figura neutra,

porém observadora dos direitos dos vulneráveis e chegando até a forma digital, sem a presença de um terceiro (SUSSKIND, 2019). Tal progressão das formas alternativas dentro do Estado democrático de Direito que visa perfectibilizar direitos não concedidos outrora vai de encontro ao que busca por ideologia o Estado Democrático de Direito.

“Os legados da modernidade longe estão de ser realizados no Brasil (STRECK, 2021 p. 333)”. Assim, o autor contextualiza o Estado brasileiro no mundo e perante seu povo. Tais legados podem ser lidos pela melhoria das condições de vida dos cidadãos que, agora, são expressas pelo viés democrático com a representatividade legislativa do jurisdicionado através de seus comuns eleitos (RAIERI, 2013). Com a equiparação dos poderes, Executivo, Legislativo e Judiciário e a independência característica de cada um dos destes, tem-se o poder modificativo do *status quo* descentralizado e autônomo (BOLZAN DE MORAES, STRECK, 2019).

O Poder Judiciário, como já abordado, possui poder modificativo do *status quo*, sendo as *Online Dispute Resolutions* novas alternativas dentro de um leque de outras pré-existentes para essa finalidade. Para tanto, é necessário compreender o Estado juiz quanto as suas manifestações de vontade através de decisões, as quais, por si, são grande tema de celebres obras doutrinárias que aprofundaram a temática, buscando, na filosofia, uma base teórica para encontrar entendimento sobre a aplicação das normas e sua forma de constituição. Em especial, esta pesquisa se vincula à corrente hermenêutica sustentada por Streck (2017) para a chegada na decisão judicial no Estado Democrático de Direito.

Streck (2017), acredita e ensina a teoria da resposta correta, onde não há uma separação entre o texto e o sentido do texto, o autor parte de uma base Gadameriana (2015) e Dworkiniana (2010) que não deixa margens para o subjetivismo, pois não há vacância interpretativa entre a norma e a vontade. A *applicatio*, como denominada a compreensão-execução em Gadamer, contrapõe o meio pelo qual se dá a concepção das decisões. Anteriormente, no conceito metafísico, a relação do sujeito com os objetos seguia-se pela seguinte constante compreensão-interpretação-aplicação. Para a corrente hermenêutica adotada pelo autor, a compreensão e aplicação é um processo uno e indivisível, ocorrendo simultaneamente em todo caso concreto (ISAIA; OBALDIA; GASPARETTO, 2021).

Como leciona Streck (2017), em toda e qualquer decisão judicial haverá um caminho que encontra a resposta correta e outro que se choca com a incorreta, não

há zona cinza, não há incerteza, não há campo para a desvirtuação da função jurisdicional em Estado democrático de direito quando for respeitado o espírito da constituição. Esse entendimento prévio é condição de possibilidade para uma decisão correta.

Noutra banda, escapam as partes, da necessidade de conhecerem seus direitos ou o texto legal. É nesse *locus* que são postas as *Online Dispute Resolutions* ao concederem plenos poderes aos contendores para encontrarem por si, respostas para suas lides. Como já referido, as ODRs dão impulso às formas autônomas de resolução, em especial a negociação, cuja coisa julgada advém diretamente do entendimento entre as partes.

A negociação só tem final quando as partes entram em consenso, terminologia filosófica que conduz o interlocutor a uma resposta a partir do que já vivera, mas principalmente ante as respostas do oponente. Habermas (2022a) goza dos créditos de ter aprofundando-se no consenso como meio de formação do pensamento que, quando transportado ao direito, se encontram como alternativa disponível para a condução das lides de forma célere. A teoria do agir comunicativo, cunhada pelo autor, trata o entendimento entre uma relação de facticidade e validade, sendo a primeira caracterizada por ser as coisas como são e a segunda, a interpretação do cidadão que depende da aprovação de terceiros para concluir a veracidade do compreendido (2022c).

Quando transportada ao direito, tal teoria trata a norma como facticidade e a interpretação como validade, separando a compreensão da aplicação, contrapondo o que compreende Gadamer (2015). Para ele, não há atribuição de sentido extraída da locução ou dos textos, pois o sentido está em todas as coisas e seu desvelamento é a tarefa da hermenêutica do ser cognoscente, não havendo inovação ou atribuição de sentido variável. O contato dos humanos com o mundo é possível quando esse, carregando suas concepções já adquiridas é exposto à nova coisa ou situação e desse encontro há o entendimento dos fatos através da fusão entre ambos (STRECK, 2021).

O falante (sujeito ativo na conversação), na teoria de Habermas (2022b, p.62), atribui sentido ao objeto que é passivo neste processo “[...] o falante organiza estado das coisas de coisas em objetos identificáveis e em propriedades predicativas que pode atribuir ou negar aos objetos”. Nesse ponto, a teoria é diametralmente oposta ao uso dado a linguagem por Gadamer (2015), que a valoriza, não como um meio para

chegar ao entendimento, mas sim como condição de possibilidade para tal, uma vez que o ato de pensar e executar a ação independe de validador externo *a priori*.

Fazer-se inteligir ou interagir com as coisas ao redor, na teoria Habermasiana, condiciona o falante (ator) a pequenos e grandes acordos em toda e qualquer interação com o “mundo vivido”, campo onde ocorre a prática discursiva. Nesse ambiente em que pessoas em comunicação praticam atos ilocucionários no qual o êxito é medido pela influência nas decisões de um defrontante e, dessa nova realidade, receber vantagens. Nesse momento ocorre o agir estratégico a partir da comunicação e a obtenção de vantagem sob terceiro em razão do convencimento. Vale ressaltar que a comunicação, em Habermas, terminará indubitavelmente em acordo, sendo esse negativo ou positivo a pretensão primeira, uma vez que as partes concordam ao final de cada fala (HABERMAS, 2022b).

Os atos ilocucionários estão presentes em toda e qualquer comunicação, sendo transpostos ao judiciário, no qual as partes no processo irão argumentar com o Estado/juiz sobre suas razões. Ao final, o juízo proferirá a sentença levando em conta a manifestação da parte e os direitos positivados evocados e conhecidos de ofício. Nos casos em que não há essa presença estatal, ficam as partes abandonadas resolvendo entre si através da troca de atos ilocucionários.

Streck (2017), é contundente em criticar a formulação da teoria habermasiana, pois a verdade encontrada através do consenso nos termos cunhados pelo autor sacrifica o mundo prático. Para haver consenso os dois falantes estão em uma posição ideal de fala, desconsiderando o contexto em que os cidadãos estão inseridos, como a desigualdade social e as liberdades concedidas.

Os sujeitos ativos no agir comunicativo partem de uma operação antecipatória de fala ideal (vontade) que nunca irá se realizar ao final da forma pensada no início. A realização será de forma precária, em razão das intervenções menores ou maiores trazidas pelo interlocutor (STRECK, 2017). Nesse condão, o consumidor inserido em uma plataforma de ODR pode crer que sabe onde chegar, mas é certo que ao final não terá o resultado esperado. O que for perdido nesse meio tempo pode significar a decadência de um direito do cidadão.

Habermas visa também a única resposta correta, todavia, não resolve o problema do solipsismo, terminologia que empregada ao juiz causador das decisões equivocadas, pois opta por inserir sua predileção pessoal em detrimento do espírito texto legal. A figura do solipsismo no universo jurídico é explorada sob o escopo da

atuação do Magistrado, investido do poder de alteração no status quo da vida de terceiros (jurisdicionados) (STRECK, 2017; ISAIA, 2017). Sem embargos, a adoção de ferramentas estruturadas de MESCs, com base em IA torna o agente não vulnerável protagonista do processo tal qual houvera um Juiz na causa.

Há uma falha constitutiva na teoria do agir comunicativo, se a democracia, sustenta a verdade através do debate só haverá verdade que assista ao que carrega maior conhecimento e sabe a forma de expor:

Entretanto, é possível perceber na própria ideia de formação consensual de vontades uma atitude que poderia ser chamada de decisionista, já que quem produz o consenso é aquele que vem com os melhores argumentos. Portanto, os demais participantes terminaram aceitando como verdade aquilo que é decisão, a qual chega somente ao mais bem informado e não à totalidade dos participantes (STRECK, 2017, p.138).

Ao propiciar que as partes decidam suas contendas, as possibilidades do consenso devem ser revisitadas com maior contundência, pois aí há o futuro das cortes e esse cenário acaba afetando os direitos constitucionais do consumidor em território brasileiro. Se o consenso é necessariamente o resultado de uma contraposição de ideias que por vezes não são rebatidas, como é possível o cabimento da resolução de conflitos em direitos transindividuais sem o olhar garantidor do Estado?

Para responder tal questionamento deve-se localizar a origem das provocações ao juízo digital e as ODRs. Salienta-se, de forma preliminar, que há força Constitucional ao ato de remover o Estado das contendas transindividuais, em especial o direito do consumidor. A Emenda Constitucional de nº 45 inova com a instituição do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), com poder modificativo igual ao dos três poderes. No momento de sua instituição, não faltaram críticas à sua inserção no Estado Democrático de Direito e, em especial, pela novação dos documentos expedidos pelo conselho e sua força de lei: “O fato de a EC 45 estabelecer que os Conselhos podem editar atos regulamentares não pode significar que estes tenham carta branca para tais regulamentações” (STRECK; SARLET; CLÈVE, 2006).

Há uma dupla faceta das faculdades concedidas ao CNJ, a primeira positiva ao inserir atualizações que urgem das novas necessidades sociais e a segunda advém dessa; como pode um conselho, não democraticamente eleito, alterar a situação do jurisdicionado? Qual a emanação de tal legitimidade? A resposta para

essas perguntas se encontra na própria constitucionalidade de sua instituição através da Emenda supracitada, uma vez que a liberdade (faculdade) em um Estado constitucional se dá pela legalidade que o funda, sendo válida sua existência quando emanada pelo poder que o equipara e o vincula à força constitucional.

Tal conselho é dotado de poder delegado, sendo depositado nessas funções de aprimoramento da tarefa jurisdicional, sem prejuízo quanto à operabilidade, sem embargos, sendo por meio das resoluções emanadas pelo conselho que são depositadas as mudanças mais urgentes no Poder Judiciário, impactando de imediato o acesso à justiça (LIMA, 2016). É prudente, para o prosseguimento da presente pesquisa, explorar o acesso à ordem jurídica justa fora dos limites estatais e dentro das balizas democráticas, como a realidade hodierna irremediável que é.

A política judiciária nacional, encabeçada pelo CNJ desde suas resoluções, com relevância a de nº 125 de 2010, conduz o acesso à justiça para um ambiente externo ao judiciário. Nesse ponto, a política adotada pelo CNJ de fomento à resolução massiva de conteúdos como o uso dos Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) ou pelas *Online Dispute Resolutions* administrativas, Consumidor.gov.br nos casos consumeristas e Meu Inss no direito previdenciário, sinalizam para uma preconização da justiça quantitativa em prejuízo da qualitativa (FERNANDES; PEDRON, 2007).

A busca pela providência jurídica aos conflitos da população de forma alguma pode ser desvirtualizada, reduzida a números, sendo inconcebível uma matematização da solução adequada de lides ou uma simplificação dos casos concretos *lato sensu*. É impossível, em essência, medir efetividade da função jurisdicional pelo número de casos resolvidos ou sentenciados. Tal equívoco tem, por finalidade, resolver os problemas do Poder Judiciário abarrotados em detrimento dos interesses das partes (STRECK, 2014; FERNANDES; PEDRON, 2007, REICHEL; BASCHIROTTO, 2023).

Tal problema, mantém-se até os dias atuais com a presença das ODRs, e a visão fria de efetividade das medidas judiciais, extraídas dos números finais de casos resolvidos e de cidadãos atingidos. De qualquer forma, não existem números que comprovem a associação direta na redução de processos judiciais pelo uso das plataformas (SURIANI, 2021).

O efeito da matematização da resolução de conteúdos não é atual e, por vezes, veste a pele de acesso à justiça no território nacional. Outrora, em tempos em

que as ODRs eram distantes da realidade brasileira, o direito do consumidor, quando levado ao juízo estatal, era quase sinônimo de Juizado Especial Cível, tendo sido notável sua presença, inclusive de causas repetitivas com os mesmos litigantes habituais:

O Poder Judiciário ainda não se deu conta de que os juizados especiais cíveis, no modo como são operados e na maneira como são dadas as respostas, acabando institucionalizando o descumprimento das leis, principalmente do Código do Consumidor (STRECK, 2014, *E-Book*).

O autor denunciava uma má condução no manejo nos direitos do consumidor, pela frequência com que os mesmos litigantes habituais se posicionam como parte requerida nas ações, demonstrando uma operabilidade do mau serviço prestado que não era modificada em razão da grande demanda judicial (STRECK, 2014). Tal situação se mantém anos após a confecção da obra referenciada. Ao acessar o relatório Justiça em números (2023) fornecido pelo CNJ, é apontado que a temática ocupou, no ano de 2021, em média 5.945 (cinco mil novecentos e quarenta e cinco) processos em cada vara ou juizado competente para julgar estas causas. Esses números colocam a referida matéria como a segunda mais presente no Poder Judiciário nacional.

O mesmo relatório expõe uma redução de 19.98% desses processos no ano de escopo, em 2021, porém, ainda há uma taxa de congestionamento nas varas exclusivas no patamar de 80%, sendo um dos líderes do *ranking* de processos mantidos com o decorrer do ano (CNJ, 2023). Todavia, o direito deve ser pensado além desses números e deve ser elaborada uma linha de entendimento das *Online Dispute Resolutions* além do viés comprovado de efetividade e suposta satisfação que apontam os indicadores publicados pela plataforma Consumidor.gov.br.

Mancuso (2015) aponta que investir a funcionalidade do Poder Judiciário na redução de números não ataca as concausas da elevada quantia de processos existentes; afeta unicamente sintomas e ignora os fatos geradores da problemática. Em um sistema judiciária ideal, não há concorrência entre os meios alternativos (privados) e o estatal, mas sim, uma relação harmônica proveitosa que contraria a cultura da litigância em massa brasileira. Esse ideal atende todos os tipos de lide, inclusive as consumeristas, quando observadas as características próprias da área e principalmente a proteção contínua dos interesses do cidadão vulnerável.

É fato que as ODRs propiciam maior celeridade na resolução correta de contendas: “[...] é possível utilizar a tecnologia com objetivo democratizante, de melhoria da gestão dos conflitos, capaz de se compatibilizar com propósitos de redistribuição do acesso à justiça” (NUNES, PAOLINELLI, 2022, p. 230). É para tal propósito que devem ser empregados esforços das novas tecnologias, para a efetivação do acesso à ordem jurídica justa ou ao e-acesso. As tecnologias estão aí dispostas, o que há de fato é a ausência de política judiciária nacional voltada ao acesso à rede e a um ambiente seguro ao consumidor.

De toda forma, as tintas para um desenvolvimento ético e transparente das Inteligências Artificiais já estão traçadas ao mesmo tempo que há implementada uma governança estatal nesses processos, tanto para aplicação no Poder Judiciário ou em extensivo à disposição da Justiça, já sendo “legisladas” pelo CNJ através da Resolução de nº 332 de 21/08/2020. Por sua vez, a resolução é encarregada não somente de dar condução ao desenvolvimento que já existia, mas também calcifica terminologia dos atores envolvidos nesse processo e reafirma o compromisso com os direitos fundamentais dos brasileiros (SURIANI, 2022).

Em especial, o desenvolvimento e a utilização de ferramentas com IA utilizados pelo Poder Judiciário deverão invariavelmente seguir a Lei Geral de Proteção de Dados (13.709/2018), por mais que tal reafirmação das leis nacionais já em vigor não se faz necessária, é o início de um condão argumentativo que visa objetivar as pesquisas dessas tecnologias, como a impossibilidade de desenvolvimento de ferramentas semelhantes para os mesmos fins das já existentes. Por meio dessa resolução, o conselho busca reduzir o número de ferramentas ou qualificá-las, tornando menos árdua a tarefa de fiscalizar o livre mercado de desenvolvimento (SURIANI, 2022).

Outro olhar sobre a implementação das ODRs no Brasil, deve levar em conta o exemplo positivo que se fez conhecido: o caso *sui generis* da Operadora de telefonia Oi que, quando posta em recuperação judicial, desenvolveu junto aos pesquisadores da Fundação Getúlio Vargas, uma plataforma de ODR, reestruturando o procedimento executório cível unicamente para atender aos milhares de credores que se apresentavam nesse processo em específico. Para tanto, utilizou-se de uma sofisticada arquitetura de formação a partir da mineração dos dados que foram sendo depositados no curso na lide (NUNES, PAOLINELLI, 2022).



A junção de diversos credores com diferentes títulos, habilitados para receber os valores foi a condição perfeita para o desenvolvimento de uma plataforma adequada à problemática que se impunha: uma gama de exequentes com dívidas de diferentes montantes sem o tratamento adequado que a urgência que cada caso desvelava. Assim, aproveitou-se para customizar um *design* de ODR específico para esta Recuperação Judicial devendo, segundo Nunes e Paolinelli (2022), ser replicada nos seguintes casos:

1) as ações coletivas que versam sobre direitos individuais homogêneos e que, frequentemente, indicam para a presença de intensa dificuldade na fase de liquidação de danos, possuindo sensíveis obstáculos no tocante à publicidade e participação dos interessados; 2) os mais diversos processos de recuperação judicial com grande número de credores individuais espalhados em locais diferentes do país; 3) as ações civis públicas relacionadas a grandes desastres (a exemplo dos casos de Mariana e Brumadinho); 4) demandas repetitivas de alta intensidade relacionadas a assuntos de grande interesse social (como aqueles voltadas à concessão de auxílio emergencial durante a pandemia de COVID-19) ou que discutem outros benefícios assistenciais e/ou previdenciários; 5) lides familiares focadas em interesses (p. 242).

Essa combinação de tecnologia e processo só é possível com o justo emprego dos dados minerados que propicia o desenvolvimento ético das tecnologias 4.0. Vale ressaltar que a plataforma da Oi visava a habilitação ordenada e a mediação para a negociação de dívidas com os maiores credores, mas não se fechou unicamente para o atendimento virtual; fora oportunizada a mediação presencial aos credores que preferiam ter contato presencial ou não possuíam naquele momento aptidão para o uso da plataforma (LASTE, BRAGANÇA, BRAGA, 2022).

Sem dúvidas, um grande fator para o sucesso do *leading case* foi o procedimento privilegiado das recuperações judiciais no ordenamento jurídico brasileiro e a expressa vontade de resolver os débitos. Cury (2022), pesquisador com visão privilegiada na implementação e desenvolvimento desta ODR, disserta sobre as condições legais que condicionaram a implementação quando evidente a necessidade de atualização do processo civil para esse caso em específico:

[...] faz referência aos pressupostos teóricos que orientam os trabalhos desde uma perspectiva garantística de processo (direito constitucional ao devido processo) que assegurasse, pela relação intersubjetiva dos sujeitos, a constituição democrática do procedimento e a efetiva participação dos interessados em favor da melhor solução possível e em prazo adequado (p. 144).

Além dessa dimensão filosófica do acesso à justiça renovado principalmente depois da sexta onda de acesso à justiça, quando o acesso às formas virtuais virou questão prioritária em um universo de justiça 4.0 (MAIA, 2023). há uma operabilidade além do simples uso da ferramenta, como abordado anteriormente nesta obra, em que foram habilitados mais de 1.300 mediadores (aqui chamados de facilitadores) sendo utilizados 140 destes, além de uma estrutura presencial nas capitais das unidades federativas, proporcionando um atendimento presencial (CURY, 2022; LASTE, BRAGANÇA, BRAGA, 2022). A ação multiplataforma que se tornou o processo de recuperação da Oi S.A. é, em verdade, a realização de um poder judiciário paralelo pautado no consenso para a única finalidade de resolver os débitos contraídos pela empresa.

Ao final, o caso privilegiado atingiu seu objetivo, sem prejuízos aos credores, vez que se tratara de uma contenda onde os oponentes eram empresas ou pessoas físicas com títulos executivos judiciais. Logo, havia a presença de um advogado para auxiliar nas negociações. Os números aqui servem positivamente para demonstrar o sucesso da empreitada e da colaboração dos envolvidos e a justiça multiportas nesse caso obedeceu aos limites constitucionais de alcance ao dar meios e não obrigar os a parte oposta (quase sempre consumidores) a seguir por uma via alternativa (BRANDÃO; MALDONADO, 2022).

O acesso à justiça em nada se equivale ao acesso propriamente dito ao judiciário, sendo possível o mesmo resultado finalístico por diversas portas e é dessa certeza que são impulsionados os meios alternativos: “ideário que encontra respaldo e legitimidade no *sentido renovado* da palavra *jurisdição*: a composição *justa e tempestiva dos conflitos*, antes que uma singela subsunção da letra fria da lei aos fatos da lide (MANCUSO, 2015, *E-book*)”. A coexistência de ODRs como meio alternativos é o caminho ideal para sua implementação, em especial no território brasileiro, onde não foram entregues prestações sociais que lastreiem as escolhas do cidadão.

Tal implementação contempla ao mesmo tempo diversas ondas de acesso, ao reduzir a zero o custo da litigiosidade, ao adaptar o rito processual com uma maior fase de contemplação do caso pelas partes, reflexo das trocas de mensagens entre os litigantes e pela contemporização do direito processual que se faz digital através dos MESCs. Sem dúvidas, toda aplicação de ODR, possui um pano de fundo positivo

de acesso efetivo a resolução de conflitos e o desenvolvimento de formas equalizadoras do conflito (SURIANI, 2021).

De outra banda, a aplicação equivocada de ODRs, é agregador de outros obstáculos, como a não representação judicial em direitos difusos, a abusividade das formas alternativas que, quando obrigatórias, limitam o acesso ao fechar a porta do judiciário, situação agravada em tempos de vulnerabilidade digital (REICHELDT; BASCHIROTTO, 2023; MAIA, 2023, SURIANI, 2022). O exemplo do caso exitoso da Oi, deverá ser levado como norte ao aplicar qualquer plataforma de ODR, pois não resta em tese nenhum desassistido ao que passo que é possibilitada negociação presencial.

O resultado final de uma ODR deve ser a obtenção de um resultado justo, célere e com menor onerosidade possível, pois substituirá por vezes os juizados cíveis e procedimentos administrativos, já consagrados. A coexistência de uma forma *online* e a antiga presencial é o caminho para um pacífico e constitucional sistema multiportas de acesso à justiça que não corrobore com os obstáculos já elencados ao acesso.

É indubitável o efeito das *Online Dispute Resolutions* no acesso à justiça, porém, sua aplicação como condição para o acesso ao Poder Judiciário é questionada Trani (2021), disserta sobre como a implementação forçosa das ODRs, faz do judiciário *ultima ratio*, bem como da impossibilidade de conceber um processo civil, sobre a luz do código de 2015, que contemple tal deturpação com a finalidade de atacar a cultura de sentença (WATANABE, 2019).

Em que pese existam grandes doutrinadores contemporâneos que defendam o esgotamento das vias administrativas faz-se necessário compreender a realidade atual do Estado nacional, com incidência da exclusão digital. A visão que acata a posição excludente, não insere ao computo teórico aquele cidadão que não possui familiaridade com o mundo virtual, apegando-se somente aos bons resultados demonstrados pelos números alcançados pelas plataformas (TRANI, 2021)

Pinto (2023), defende a utilização de tais mecanismos como obrigatoriedade, em razão dos claros benefícios ao Poder Judiciário e ao erário, com a redução de ações judiciais. De fato, existem também benefícios com ampla implementação, como o conhecimento de novos consumidores da nova possibilidade, fazendo com que cidadãos lesados busquem resolver seus conflitos, mas tal interpretação não justifica o condicionamento de todos, tampouco a adoção de uma posição benéfica mormente o Poder Judiciário.

Reichelt e Baschiroto (2023), dissertam sobre a impossibilidade de aplicação obrigatória de plataformas como o Consumidor.gov.br, sendo compreendidas como um empecilho ao acesso e não uma porta alternativa à justiça. Em suma, não se rechaça a utilização de tal ferramenta, pois se trata da liberdade contratual dos cidadãos e da liberdade de resolver seus conflitos, o problema reside na obrigatoriedade e subsunção de todos à uma nova realidade excludente. As ODRs, são um passo a frente e uma porta a mais para o acesso, mas não devem ser um corredor para esse, onde todas as ações deverão passar.

A disparidade de cultura e entendimento do universo virtual é um fator incluído na viabilidade da implementação, sendo procedimento todo alvo de críticas ao equiparar os desiguais, consumidor e fornecedor. A questão do acesso à justiça não deve se olvidar de tais fatores, principalmente perante novas realidades e novos geradores de desigualdades. (GAIO JUNIOR 2022).

Fachin e Silva (2022) compreendem essa complexidade da abordagem da temática, ao ser sensível em não priorizar a eficiência em detrimento do pleno apreço das prerrogativas dos consumidores ao afirmar que tal postura acarreta em uma negativa do Estado de Direito Constitucional. Esse é o caminho adequado para a compreensão das ODRs, que ainda que seja fomentada a fábula da igualdade negocial e da satisfação do consumidor, quando não há tal observância dos direitos transindividuais, há aí uma negativa estatal.

### 3.3 *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* E A REFUNDAÇÃO DA AUTOCOMPOSIÇÃO

Os Meios Eletrônicos voltados à Solução de Conflitos (MESC), tradução nacional para *Online Dispute Resolutions* (ODR), propiciaram, como exposto anteriormente, uma revolução na forma de se fazer julgado o direito, ampliando as portas para o acesso à justiça e, de certa forma, dando poderes aos usuários para resolverem de forma autônoma suas contendas. Essa nova faculdade reposiciona o cidadão vulnerável no cenário do Poder Judiciário e das formas alternativas de resolução de conflitos como uma maior facilidade ao acesso e um aprofundamento das diferenças entre as partes.

A faculdade de resolver independentemente questões de direito do consumidor não é de qualquer forma nova, uma vez que esse é um ramo do Direito originário do direito civil comum, cuja negociação está presente desde a contratação.

Todavia, uma obrigatoriedade de submissão atenta contra o Estado democrático de direito ao limitar e expor o cidadão a um ambiente sem a devida assistência de um profissional e sem a observância do Estado/juiz, seja na forma de um mediador privado ou dentro do contexto judicial (CEJUSC) e acaba por abandoná-lo, negando a operabilidade de direito constitucional assegurado.

Por outro lado, as vulnerabilidades acometidas nas populações são constantes e sua identificação é um processo paulatino na medida que surgem novas formas de deixar o cidadão em risco ou em iminente potencial de perda. Neste rompante, é necessário monitorar para que não haja regresso de garantias já concedidas. Ferreira (2023, p.394), disserta que: “Identificar, responder e recuperar equivalem a prevenir, proteger e tratar (tutela de prevenção, tutela de proteção e tutela de tratamento)”.

As tecnologias 4.0 se encarregaram de trazer novas vulnerabilidades e fazer novos suscetíveis, em novos territórios com diferentes cosmologias. A indefensabilidade do cidadão inserido na sociedade em rede e na *internet* não advém necessariamente do uso da *internet*, mas sim da adoção dessa pela sociedade civil e pelo Estado. A inserção da virtualidade no cotidiano gera, ao mesmo tempo, vulnerabilidade aos que logram acesso e expõe ao risco aqueles que não logram acesso ao acesso digital (TOFFOLI; FREIRE, 2024).

Fachin e Silva (2022) separam a introdução dessas tecnologias, em especial as propriamente ditas ODRs e o caso específico do consumidor.gov.br em duas dimensões, uma para os cidadãos incluídos digitalmente e outra para os excluídos. Sendo para os primeiros, os incluídos, uma boa nova, que de fato, abre uma porta para o acesso à justiça. De outra banda aos excluídos, resta superar os obstáculos impostos socialmente, como o acesso e o aprendizado necessário para o uso da tecnologia. A implementação de tais conhecimentos, para os autores, não são um ponto de chegada, mas sim um ponto de partida para, de fato, haver uma efetiva consagração do acesso à justiça, desde que lidas verdadeiramente as necessidades da população e a relação entre direito, tecnologia e cidadania.

A obrigatoriedade da submissão prévia de pleitos em matéria de direito do consumidor à plataforma consumidor.gov.br abordada anteriormente é mantida nos dias atuais<sup>43</sup>, demonstrando um desenvolvimento paulatino da exclusão digital e o

---

<sup>43</sup> Ementa: APELAÇÃO. AÇÃO DE PRODUÇÃO ANTECIPADA DE PROVAS. EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS. BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA. PEDIDO ADMINISTRATIVO. PLATAFORMA

fechamento de uma porta de acesso à ordem jurídica justa, com o intuito de reduzir o número de processos em curso. Em que pese a plataforma seja pensada para os bons fins, a obrigatoriedade de seu uso é diametralmente oposta ao sentido democrático do acesso à justiça (NUNES, PAOLINELLI, 2022).

A obrigatoriedade de submissão prévia de matéria de direito do consumidor à uma forma alternativa de resolução de conflito é considerada inadequada no Estado democrático de direito, não só pelo exposto até este ponto, mas também por ganhar respaldo em decisão análoga proferida pela segunda seção, os embargos de divergência em recurso especial tombado sob a nº EREsp 1636889/MG. No referido acórdão, tratou-se sobre a obrigatoriedade de prévia submissão às câmaras arbitrais que, por vezes, é prevista em contrato:

EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA NO RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO COMINATÓRIA PARA ENTREGA DE IMÓVEL. CONVENÇÃO DE ARBITRAGEM. LIMITES E EXCEÇÕES. CONTRATOS DE CONSUMO. IMPOSIÇÃO DA ARBITRAGEM. IMPOSSIBILIDADE. NULIDADE. 1. O propósito dos embargos de divergência consiste em dizer se: a) é nula a cláusula de contrato de consumo que determina a utilização compulsória da arbitragem; e b) se o fato de o consumidor ajuizar ação judicial afasta a obrigatoriedade de participação no procedimento arbitral. 2. Na linha da pacífica e atual jurisprudência desta Corte Superior, observa-se que, com a promulgação da Lei de Arbitragem, passaram a conviver, em harmonia, três regramentos de diferentes graus de especificidade: (I) a regra geral, que obriga a observância da arbitragem quando pactuada pelas partes; (II) a regra específica, aplicável a contratos de adesão genéricos, que restringe a eficácia da cláusula compromissória; e (III) a regra ainda mais específica, incidente sobre contratos sujeitos ao CDC, sejam eles de adesão ou não, impondo a nulidade de cláusula que determine a utilização compulsória da arbitragem, ainda que satisfeitos os requisitos do art. 4º, § 2º, da Lei nº 9.307/96. 3. É nula a cláusula de contrato de consumo que determina a utilização compulsória da arbitragem. 4. O ajuizamento, pelo consumidor, de ação perante o Poder Judiciário caracteriza a sua discordância em submeter-se ao juízo arbitral, não podendo prevalecer a cláusula que impõe a sua utilização. 5. Na hipótese dos autos, extrai-se dos fatos delineados pelas instâncias ordinárias, que se está diante de contrato de consumo, motivo pelo qual é nula a cláusula que determina a utilização compulsória da arbitragem pelos consumidores, que, ademais, optaram por

---

DIGITAL. INIDÔNIO. FALTA DE INTERESSE DE AGIR RECONHECIDA. DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO PROCESSUAL CIVIL, POSSÍVEL O RECEBIMENTO E PROCESSAMENTO DA PRETENSÃO EXIBITÓRIA NA FORMA DO PEDIDO INCIDENTAL DE EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS OU DE PRODUÇÃO ANTECIPADA DE PROVAS. NO ENTANTO FICA NECESSÁRIO REALIZAR PRÉVIO PEDIDO ADMINISTRATIVO IDÔNIO PARA EVITAR LIDE DESNECESSÁRIA. NO CASO, O REQUERIMENTO ADMINISTRATIVO PARA EXIBIÇÃO DE DOCUMENTOS FOI REALIZADO POR MEIO DA PLATAFORMA "CONSUMIDOR.GOV.BR, A QUAL NÃO SE CONFIGURA MEIO ADEQUADO E SEGURO PARA OBTENÇÃO DE DOCUMENTOS ABRIGADOS POR SIGILO BANCÁRIO. ALÉM DISSO, NÃO DEMONSTRADO PAGAMENTO DE TAXA PARA A REMESSA DA SEGUNDA VIA DO DOCUMENTO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, O QUE JUSTIFICA A EXTINÇÃO DA LIDE. SENTENÇA MANTIDA. APELAÇÃO IMPROVIDA.(Apelação Cível, Nº 50447276420238210010, Vigésima Quinta Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Eduardo Kothe Werlang, Julgado em: 27-02-2024).

ajuizar a presente ação, o que denota a sua discordância em submeter-se ao juízo arbitral, não podendo prevalecer a cláusula que impõe a sua utilização. 6. Embargos de divergência acolhidos para negar provimento ao recurso especial (BRASIL, 2023).

Em outra seara dentro do direito do consumidor, a Corte Federal compreendeu pelo rompimento de amarras estipuladas em contrato. De fato, há a sobreposição da proteção dos direitos do cidadão consumidor, relegando sua vontade expressa contratualmente em segundo plano. Vale salientar que em uma relação comercial protegida pelo código do consumidor, o cidadão não é igual perante seu oponente e a tutela de seus interesses deverá ser respeitada além de sua vontade.

Isso não significa que a manifestação da vontade do cidadão não deverá ser levada em conta, mas do contrário, a vontade dele deverá ser respeitada limitando o alcance dos contratos prontos que assina paulatinamente no transcurso de sua vida. A cláusula arbitral inserida em um “contrato de gaveta” quando seus termos não são negociáveis, atenta contra a consciência do cidadão no momento de fechar o negócio e por isso deverá doravante ser rechaçada.

Desde a aplicação da nova jurisprudência, o consumidor, sub-rogado pelo contrato tem a faculdade de eleger se prosseguirá pela arbitragem ou se ingressará pela via judicial. Vale ressaltar que os Tribunais de Justiça ao redor do País estão fazendo uso de analogia do Recurso Especial de nº631.240, que instituiu a obrigatoriedade do uso da plataforma Meu INSS nas matérias de Direito Previdenciário. O acórdão supracitado muito mais se assemelha ao que é convívio no Direito do Consumidor: contratos de adesão (ou não) que sub-rogam o vulnerável e, principalmente, a faculdade de eleição e qual porta deverá ser escolhida para buscar a justiça, dentro ou fora do Poder Judiciário.

A obrigatoriedade à exposição do cidadão vulnerável a uma plataforma de negociação submetida à resolução consensual não supervisionada incorre no mesmo equívoco de Habermas (2022a), ao desconsiderar as injustiças e dissimilaridades dos falantes contendores. A ideia de uma democracia pautada no consenso esbarra nas diferenças sociais presentes nos Estados e, maior ainda, nesses de modernidade tardia como o Brasil (STRECK, 2017).

Tal aplicação irá interferir diretamente no poder autocomposição das partes, que merece ser estudado de forma autônoma, como será abordado a seguir, desde

uma investigação das plataformas estatais Consumidor.gov.br e Meu INSS, cuja utilização tem sido empregada como obrigatória em território nacional.

Nesse condão, a implementação de MESC significa facilidade de acesso aos serviços de resolução de contendas e aos serviços administrativos (com potencial de se tornar um processo judicial) fornecidos pelo Estado. A forma mais pura, cujo êxito das ODRs é notável e inconteste, é na plataforma Meu INSS fornecida pelo Governo Federal visando a facilidade e viabilidade do acesso remoto aos serviços e prestações do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)(MARQUES; CRUZ; GONÇALVES, 2018).

O aplicativo permite fazer pedidos de concessão de aposentadoria e outros benefícios, expedir extratos, certidões e declarações, além de realizar agendamentos e solicitações. Por meio dessa plataforma o assegurado realiza agendamentos de perícias médicas, ver em que fase está o seu pedido de benefício, verificar todo o histórico de trabalho, conferir quanto tempo de contribuição ele tem, faz simulações (calculadora) de aposentadoria, entre outros serviços. Como sendo, a principal inovação, o requerimento de benefícios previdenciários (VIEIRA, 2021, p.27-28).

É fato também que o sucesso da fundação desta plataforma está em ser uma alternativa, e não um caminho obrigatório. Para haver um efetivo acesso à ordem jurídica justa, as formas alternativas eletrônicas devem ocupar o local de alternativas, não das obrigatórias. Em que pese a determinação trazida pelo Acórdão do Recurso Extraordinário nº 631.240 obrigue os cidadãos a apresentarem o prévio requerimento administrativo (negativo), não há qualquer taxatividade que deva prosseguir pela via digital, tanto é que nem existia tal funcionalidade no momento da expedição da decisão jurisprudencial e tampouco hoje há.

O aplicativo ou site Meu INSS não visa substituir as agências do Instituto, mas sim prover maior praticidade, evitando filas e a exposição dos assistidos a mora funcional inerente a espera em filas. Vale ressaltar que a fatia da população que busca os serviços da autarquia é classificada como hipervulneráveis, sendo idosos ou pessoas com incapacidade permanente ou momentânea (LLOYD; WIVALDO, 2019; CALIXTO, 2023).

Calixto (2023) aponta que a hipervulnerabilidade, por sua banda, ataca cidadãos com risco existencial. Tal terminologia está se tornando comum no Direito do Consumidor e nesse momento é plenamente cabível explicar a atuação das ferramentas dentro do Direito Previdenciário. São dois ramos do direito que bebem de



diferentes fontes, porém, ao se verem inseridos nas novas tecnologias, aglutinam os mesmos problemas: acesso qualificado à tecnologia e uma possível exclusão social (LLOYD; WIVALDO, 2019).

Outrossim, a aplicação da ferramenta como auxiliar a funcionalidade da autarquia tem por finalidade dar maior celeridade ao que é buscado pelos cidadãos ao mesmo tempo que poda desde o princípio às possibilidades de haver exclusão social em razão da exclusão digital. O App, ou sítio virtual, não anulam nem fornecem serviço essencial exclusivo, logo, as formas anteriores de acesso aos benefícios previdenciários são mantidas (MARQUES; CRUZ; GONÇALVES, 2018).

Ademais, o direito previdenciário tem, em sua prática forense, o costume de prover acompanhamento de um profissional conhecedor do texto legal para auxiliar, este quase sempre se encontra na figura do Advogado. O procedimento não necessita da presença de tal profissional, porém a condição de hipervulnerabilidade e o senso de necessidade de ajuda faz com que sejam contratados os procuradores legais. Dessa forma, no caso prático, eliminam-se as possibilidades de haver exclusão social em decorrência da ausência de acesso e o profissional incumbido de auxiliar equaliza o acesso à informação (VIEIRA, 2021).

O acesso dos cidadãos, acompanhados ou não de um profissional, pode concretizar através da plataforma, mas não somente nela a providência de um direito garantido constitucionalmente, benefício previdenciário ou aposentadora. É possível, através dos processos administrativos do INSS, prover direitos que seriam de igual maneira tratados no âmbito processual. Sem embargos, em caso de haver negativa prestacional, dar-se-á início ao procedimento judicial sem prejuízos ao cidadão, com a exceção da mora.

Tal prática forense não ocorre no direito do consumidor, ao passo que as contendas de menor valor são conduzidas aos Juizados Especiais Cíveis (JEC). Junto ao JEC, o acusador (consumidor) irá nas audiências de conciliação e instrução confrontar a empresa que o lesou com ou sem auxílio de advogado, porém estará necessariamente sob o auspício de um Juiz Leigo, que irá conduzir o ato de forma que o vulnerável não fique lesado.

A função do Juiz Leigo não é promover os interesses de uma parte, mas sim assegurar que o processo siga por um caminho onde a parte vulnerável não reste lesada ao final da ação, sendo essa fruto de seu desconhecimento dos ditames legais. Quanto à atividade do Mediador, muito frequente junto ao Centro Judiciário de

Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), há na indicação no Manual fornecido pelo CNJ aos profissionais para que realizem sessões individuais no curso da audiência para que seja reestabelecida a razão da parte, isto é, quando se torna flagrante a auto lesividade (CNJ, 2016).

Nessas seções, o mediador buscará recobrar a racionalidade da parte, sendo uma forma direta para que este explique, ao seu modo, o que deseja daquela ação, uma espécie de segunda chance para readequá-lo ao feito.

As sessões individuais são utilizadas em diversas hipóteses, tais como um elevado grau de animosidade entre as partes, uma dificuldade de uma ou outra parte de se comunicar ou expressar adequadamente seus interesses e as questões presentes no conflito, a percepção de que existem particularidades importantes do conflito que somente serão obtidas por meio de uma comunicação reservada, a necessidade de uma conversa com as partes acerca das suas expectativas quanto ao resultado de uma sentença judicial (CNJ, 2015 p. 187).

Se no direito previdenciário está em voga o meio de subsistência do cidadão e sua família através da concessão de benefícios em momentos que não consegue laborar, logo, há aí, um motor incentivador de que este busque, apesar da negativa administrativa, sua tutela pela via judicial. O cidadão não irá abdicar de seu direito, pois a concessão desse significa sua sobrevivência, seu alimento, sua saúde financeira nos tempos que estiver impossibilitado de trabalhar (VIEIRA, 2021). O mesmo se aplica às concessões de aposentadorias, em que os idosos hipervulneráveis, quando negado o benefício, irão invariavelmente ingressar pela via judicial.

O cidadão, inserido no foco da ação como ator dentro do processo, exerce seu poder de decisão junto a parte adversa e aplica sua autocomposição e poderá, como leciona Streck (2017), restar vencido pela falta de técnica ao expor sua vontade e argumentos em um ambiente de decisão consensual. No caso do uso da plataforma Consumidor.gov.br, o consumidor irá refletir sobre o desgaste que sofrera até aquele momento e projetar o futuro, irá pensar sobre a viabilidade de seguir litigando. Em grande proporção, os litígios de Direito do Consumidor giram em torno de prestações de serviço e compras de produtos que, em regra, tratam-se de valores de causa baixos que acabam corroborando com a desistência em prosseguir pela via judicial, ou até mesmo aceitando valores menores que o esperado (GREGORI; FRAGATA; SODRÉ, 2024).

Existem dados relevantes que atestam que a aplicação do Consumidor.gov.br está restrita a uma camada específica da população, tendo 65% dos usuários alto grau de escolaridade (Ensino Superior em formação, completo ou pós graduado), ainda com 30% de pessoal com Ensino Médio e 5% com Ensino Fundamental completo. Além disso, cidadãos entre 21 e 50 anos representam 78% dos usuários da ODR (SURIANI, 2022).

Esses dados alertam para a elitização do uso da plataforma, sendo predominantemente utilizada por pessoas esclarecidas, não necessariamente letradas em Direito, mas com um grau de exposição maior a erudição, bem como indivíduos em uma faixa etária que exclui os idosos que são obrigatoriamente hipervulneráveis. Assim, existem duas condicionantes para o sucesso da tentativa digital: a primeira, o acesso e a segunda o pleno entendimento. A obrigatoriedade da aplicação desta ferramenta em direito do consumidor é exclusão social através do digital (SURIANI, 2022; MALONE; NUNES 2022).

A existência de formas *online* é prevista pelo código de Processo Civil vigente nos artigos 198 e 199 porém, ao mesmo tempo, é rechaçada a taxatividade de seu uso com a iminente reafirmação que há o dever de garantia ao acesso à justiça seja pelas vias virtuais ou presenciais (MALONE; NUNES 2022). Esse distanciamento também afeta, de certa forma, os operadores do Direito: “Advogados mais idosos, por outro lado, bem como aqueles que trabalham em escritórios menores, são tendencialmente aqueles que mais sofrem no dia-a-dia em relação à evolução tecnológica” (LEONEL, 2022, p. 756).

Nesse escopo de não acessar as novas tecnologias, a conversão do Direito em Direito Digital perpetua distâncias sociais que já estão bem implementadas na construção das sociedades: “*On this view, although they may be conceived as a way of increasing access to justice, online courts will in fact perpetuate and widen the gap between socio-economic classes, between the haves and have-nots*” (SUSSKIND, 2019, p. 187)<sup>44</sup>. As ações virtuais são um reflexo das transformações da sociedade e a aplicação do Consumidor.gov.br é uma alternativa para reestabelecer uma comunicação não existente em tempos de *e-commerce*.

---

<sup>44</sup>“Nesta perspectiva, embora possam ser concebidos como uma forma de aumentar o acesso à justiça, os tribunais online irão, de fato, perpetuar e aumentar o fosso entre as classes socioeconômicas, entre os que têm e os que não têm.”

As relações digitais já não são iguais as presenciais, transformando a forma e os impulsos de adquirir um bem. A figura do consumidor, nesta nova realidade, perdeu a oportunidade de dialogar com o fornecedor e, por consequência, de expor sua verdadeira necessidade, havendo a sobreposição de uma negociação digital unilateral (pessoas – máquina), sendo que essa nova dinâmica desencoraja a retórica. Em que pese o Código de Defesa do Consumidor seja plenamente aplicável aos *e-commerces*, o meio digital apresenta um novo leque de atuações que posicionam o código de defesa, como desatualizado perante as novas vulnerabilidades (MUCELIN, WODTKE, 2023).

Assim surge um fenômeno próprio destes tempos: a vulnerabilidade digital, sendo a conceitualização adequada ao consumidor exposto aos mercados virtuais, para Mucelin e Wodtke (2023, p.294):

Desse modo, a vulnerabilidade digital pode ser entendida como um estado universal de indefesa a suscetibilidade a exploração de desequilíbrios de poder que são o resultado da crescente automação das relações comerciais e do fluxo de dados própria da arquitetura dos mercados digitais. O advento dessas novas tecnologias estabelece uma forte relação de confiança nos perfis algorítmicos criados, na tomada de decisões automatizadas e na análise preditiva do comportamento dos consumidores, há um fluxo constante de testes e intervenções para otimizar o sistema, bem como o poder de sedução e influência dos fornecedores. A sofisticação dos meios de persuasão proporcionados pela vigilância e armazenamento dos dados pela ciência da computação são capazes de revelar fraquezas, preferências, preconceitos e necessidades individuais que tornam até mesmo os sujeitos “mais preparados” para o consumo em vulneráveis.

Em resposta a interação unilateral dos usuários nas plataformas, existe o Serviço de Atendimento ao Cidadão particular de cada fornecedor, bem como os *chats* e plataformas de ODR, próprias dos mercados particulares. Há um robusto fundamento na Enunciado nº 133 da II Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios, no sentido de oportunizar medidas extrajudiciais, uma vez que o ingresso direto pelo poder judiciário não oportuniza a resolução administrativa. Nesse sentido, já é presumida uma negativa em momento anterior ao ajuizamento.

É incentivado por meio de tal diretriz o diálogo, tão necessário em momentos de unilateralidade negocial, em que somente o cidadão interage com o produto e somente o fornecedor dita os termos do contrato (MUCELIN; WODTKE, 2023). A questão, neste momento, é a obrigatoriedade incidental do uso de tais plataformas os efeitos negativos no mundo fora dos portões do fórum, como a mora e a colocação de

barreiras para solução de problemas simples, como nos casos dos processos de exibição de documentos que visem basear uma nova ação.

O cidadão consumidor emponderado é considerado um ideal inalcançado e elevado neste recorte temporal para dimensões antes impensadas. Ademais, os ideais da modernidade que não alcançaram o direito e a sociedade brasileira ficam ainda mais longe perante a velocidade da evolução tecnológica e do grau de capilaridade atual dos *e-commerces* (STRECK, 2021; MARQUES, 2023). A negociação/mediação, em se tratando de Direito do Consumidor, não é em si um problema, mas sim a disparidade de informações que esses carregam até o ato resolutivo que se aprofundou com a mineração e tratamento de dados inerente deste mercado (BERTONCELLO, 2023).

Os MESC que não adicionam a funcionalidade da presença de um mediador que perceba as nuances do processo e a possível lesão do consumidor, ao final, acabam por corroborar com a vulnerabilidade digital. Isso se estende para a plataforma estatal Consumidor.gov.br, ao limitar-se em ser uma ponte (quase que obrigatória) entre consumidor insatisfeito e fornecedor: “ a empresa tem dez dias para responder a reclamação, e durante vinte dias as partes podem trocar mensagens e se comunicar” (SURIANI, 2022).

Para Suriani (2022), a plataforma estatal não se configura como uma *Online Dispute Resolution* propriamente dita:

[...] pois não existe, até o presente momento, a fase inicial de diagnóstico, não existe um guia automatizado e customizado de perguntas e respostas sobre direitos, deveres e procedimentos; dessa forma, a redução de assimetria informacional ainda é incipiente. Tampouco há o encaminhamento para solução final, caso a negociação se fruste (p.243.)

Por outro lado, não existem dúvidas do caráter persuasivo das páginas nem seu potencial transformador, que pode ser medido por números, seja pela concentração de lides e/ou pela resolução (SURIANI, 2022). Esta dissertação opta por fazer uso das ODRs em um sentido amplo, abarcando todas as formas de resolução de contendas *online* disponíveis. É inegável, nestes termos, que o Consumidor.gov.br, além de um *chat* célere, é também uma forma simples de resolução de problemas consumeristas através dos meios mais básicos de negociação, em que dois falantes trocam conhecimento.

Independente de terminologia, a aplicação da ferramenta vem se consolidando ano após ano, inclusive é incentivada pelo Poder Judiciário com a não recepções de ações, como já abordado anteriormente. Todavia, o Consumidor.gov.br vem demonstrando um nicho em específico de atuação, contendas de baixo valor com fácil resolução, de desnecessária indenização, apenas reparação (SURIANI, 2022).

Escapa-se assim, ações que seriam ou não cabíveis condenações por danos morais em razão da má prestação de serviços. É notável a frequente presença de ações de Direito do Consumidor que versam sobre a má prestação de serviço fornecido por companhias aéreas, cujo descompromisso com o resultado final pode gerar prejuízos relevantes na vida pessoal do cidadão e em seu poder aquisitivo, seja pelo valor das passagens aéreas ou pelas possíveis punições que poderá vir a sofrer.

Noutra banda, há uma gama específica de processos dentro do Direito do Consumidor que quase sempre acompanham condenação em indenização de valores aos danos sofridos aos cidadãos. As ações contra companhias aéreas são habituais no ambiente forense havendo, desde 2007, a criação de juizados especiais dentro de aeroportos para resolver tais questões (PEREIRA; SCHINEMANN, 2021).

Dessa forma, tal delimitação temática se demonstrou apta a receber plataformas privadas para auxiliar a resolução de conflitos, haja vista a imensidão de ações geradas pelo serviço insuficiente fornecido pelas companhias aéreas. São sete as plataformas comuns de acesso aos usuários: QuickHelp; Cancelou.com; Voe Tranquilo; Perdi meu voo; Liberfly; Resolvi e AirHelp. Todas elas fazem o mesmo trabalho de triagem das reclamações dos consumidores ao avaliar a veracidade e a viabilidade dos pedidos e leva para a mesa de negociação junto a empresa ofensora (PEREIRA; SCHINEMANN, 2021).

As plataformas mencionadas não atuam como ODRs, mas sim como um serviço à margem do poder judiciário sendo, em verdade, plataforma de indenização, pois é isso que visam seguindo duas próprias diretrizes, inclusive cobrando taxas fixas na monta média de 25% sobre as indenizações obtidas no âmbito extrajudicial, bem como ofertas predatórias com promessa certa de ganho. São flagrantes as violações a sistemática aos Juizados Especiais Cíveis, à Lei de Mediações e do Estatuto da Ordem dos Advogados do Brasil (PEREIRA; SCHINEMANN, 2021).

Empresas como a Envolvvi (2024)<sup>45</sup> prometem resolver problemas como voo cancelado, voo atrasado, extravio de bagagem, *no-show*, conexão perdida, *overbooking* e serviços que extrapolam o limite dos atos das companhias aéreas, como nome negativado indevidamente por dívida paga ou serviço não contratado. As ações ofertadas pela empresa invadem as atribuições dos advogados, bem como são condicionadas ao recebimento de remuneração equivalente aos honorários contratuais de alçada superior a estabelecida para as “pequenas causas”.

Ainda, a mesma publicidade que é permitida às plataformas deságua em divulgação indevida aos ditos “advogados parceiros” no caso problemático da Liberfly que, ao não resolver administrativamente, indica profissionais habilitados para prosseguir com o pleito judicialmente. Tal posição delituosa foi objeto de sentença condenatória em ação movida pela OAB-RJ em face da plataforma para que não mais procedesse com a publicidade de seus serviços<sup>46</sup>(PEREIRA; SCHINEMANN, 2021).

A resolução consensual de contendas não necessita ser inteiramente gratuita tal qual as realizações de audiências de conciliação junto ao CEJUSC não são. Há um custo na litigiosidade, porém é afastado quando evidenciada nos autos a hipossuficiência do cidadão. O valor pago para a plataforma não interfere na efetividade do serviço prestado, uma vez que a composição tende a se dar independentemente do valor investido.

A mescla de formas gratuitas com tecnologias privadas não é incomum no Estado brasileiro, sendo importante ressaltar a implementação assertiva da empresa global Modria junto ao Procon-RS, que fornece gratuitamente aos gaúchos os serviços de diagnóstico de problemas, negociação entre as partes, inclusão de um mediador e encaminhamento do resultado para avaliação. Além disso, há uma notória redução no tempo gasto para a solução das contendas e altos índices de resolução ainda em sede negociação no patamar de 88% (MIGALHAS, 2023).

Semelhante ao Procon/RS Modria, a funcionalidade do Consumidor.gov.br reside na autocomposição como força resolutiva de contendas, que consiste na liberdade do cidadão em tomar por si a condução do pleito judicial e resolvendo autonomamente seu litígio perante seu contendor (DA SALLES; LORENCINI; SILVA, 2021). Ao submeter-se a tal forma, o cidadão se põe em pé de igualdade ao adverso, abdicando de seus direitos fundamentais e negociando com o litigante habitual.

---

<sup>45</sup> <https://www.resolvvi.com/>. Acesso em 10 de fev. de 2024.

<sup>46</sup> Ação civil pública de nº 5013015-15.2019.4.02.5101.

Desse entendimento dos fatos por parte dos cidadãos, vale retomar aos ensinamentos de Gadamer (2015) a função jurisdicional de decidir, sendo também presente no cotidiano dos cidadãos, de forma que decidir não é uma tarefa nova aos Magistrados e aos novos contendores digitais. Todavia, aos consumidores do primeiro quarto de século XXI, a tarefa de decidir matéria de Direito através da composição vem desacompanhada da carga de conhecimento acadêmico reservada aos Juízes e Advogados.

O cidadão, sem a justa orientação de seus direitos, vai ao confronto judicial ou administrativo com sua carga de conhecimento empírico de resoluções de problemas jurídicos ou não. Inserido nesse contexto ao deparar-se com argumentos bem preparados trazidos pelos litigantes habituais irão pôr-se em situação de descrédito perante si e o opositor. Dessa forma, será levado a compreender por verdadeira qualquer alternativa bem estruturada. Esse é o resultado do consenso aplicado perante o consumidor (STRECK, 2017).

Na ausência de conhecimento técnico específico, os humanos buscam, no *sensus communis*<sup>47</sup>, as respostas para as perguntas que não possuem conhecimento adequado para responder. Ao aplicar o *sensus communis*, o indivíduo irá remeter sua dúvida aos conhecimentos que lastreiam a construção da sociedade que está inserido, uma espécie de ética fundante da comunidade, sendo nesse local que encontrará a verdade para a compreensão dos enunciados até então desconhecidos (GADAMER, 2015).

O cidadão, ao acessar o *sensus communis* e compreendendo como igual e não um vulnerável frente ao contendor, poderá ali beber de fontes do direito que não tratam os desiguais dessa forma. Um tratamento igualitário, sem a proteção de prerrogativas privilegiadas entre as partes é necessariamente um retrocesso nas garantias dos direitos consumeristas. Assim, o litigante inserido nessas condições poderá tomar uma decisão desfavorável a si, sem apreciar sua condição privilegiada garantida pelo Código de Defesa do Consumidor.

O cidadão exposto ao mercado *online* e, por consequência, as formas de resolução de contenda que utiliza das mesmas tecnologias e que, devido a construção, são equalitárias no tratamento das partes durante a negociação, é

---

<sup>47</sup> Tal conceito desenvolveu-se em certa ramificação para *bom sens*, guardando igual lógica propulsora, a vontade coletiva que norteia os indivíduos sob a égide de um pensamento social condicionante, sendo fonte comum do pensamento e do querer (GADAMER, 2015).



incapaz de defender-se de forma adequada. Verbicaro e Oliveira (2022) abordam que a autonomia do consumidor atual inserido no *e-commerce* é inexistente, haja vista a natureza das tecnologias 4.0 que compreendem o comportamento humano. De mesma banda, faz-se necessário não somente observar os direitos já consagrados, mas também expandir a proteção para as novas realidades: “Não há como defender o indefensável, a soberania do consumidor no mercado atual é um mito. Pensar novas diretrizes de tutela do vulnerável em tempos sombrios é uma necessidade” (VERBICARO; OLIVEIRA, 2022).

Assim, conclui-se ser necessário pensar a autocomposição na sociedade 4.0, com o ambiente de igualdade de faculdades, mas também de desigualdade de conhecimento. A autocomposição do consumidor virtual deve levar em conta a hipervulnerabilidade e os efeitos que essa causa nas suas decisões, que se agravam quando condicionados obrigatoriamente a plataformas de resolução de conflitos através da negociação sem a devida observância do Estado democrático de Direito (REICHELDT; BASCHIROTTO, 2023).

A autocomposição na sociedade em rede deverá ser limitada nos casos de direito do consumidor, sendo essa a melhor forma de obter a efetiva defesa dos direitos dos hipervulneráveis. Em uma realidade de aprendizado das máquinas e do conhecimento comportamental das ações humanas, já não é mais possível haver uma autonomia ou soberania nas decisões dos cidadãos.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A sociedade em rede se desenvolveu ao ponto de coexistirem tecnologias virtuais advindas da quarta revolução tecnológica simultaneamente ao redor de todo o mundo. Tal desenvolvimento gerou novas formas de fazer comunicar, propiciando novas interações sociais que afetaram profundamente a maneira de como são celebrados negócios e o acesso dos cidadãos ao Poder Judiciário. Quando os cidadãos inseridos nessa realidade se voltam mais propícios a serem lesados pelos oponentes, há o surgimento da hiperconexão e, por consequência, da hipervulnerabilidade. Tal situação é refletida no ambiente jurisdicional, com maior acento nas formas consensuais de resolução de contendas.

As ODRs, tecnologias fruto dessa realidade, foram abordadas em essência, desde uma adequada introdução das origens na década de 1990 e o surgimento

através do *e-commerce*, quando há simultaneamente o crescimento do acesso à internet e a comercialização de bens e serviços *online*. Nesse quadrante histórico, as ODRs são consideradas uma condição de possibilidade para a segurança dos consumidores em converterem-se em consumidores digitais, dando início a uma gama de revoluções tecnológicas que se seguiram.

Compreendeu-se os MESC como sendo meio de resolução de conflitos, sendo um passo além das formas alternativas analógicas, partindo da necessidade de ser realizada inteiramente *online*, fato que impõe barreiras ao seu acesso. Esses obstáculos, quando transpostos ao Poder Judiciário, implicariam em afastamento do acesso à ordem jurídica justa. As tecnologias 4.0 sub-rogam os cidadãos às suas funcionalidades, de forma que o *e-commerce* e o acesso à informação via digital se tornam quase que obrigatórios no cotidiano.

As tecnologias 4.0 tomam postura ativa, pois, ao serem acionadas, aprendem o comportamento demonstrado pelo usuário e passam a adequar-se aos seus gostos pessoais, sugerindo opções e induzido para a tomada de determinadas decisões. Essa peculiaridade das novas tecnologias implica na diferença fundamental das ODRs ante as ADRs, uma vez que uma ODR compreende as vontades do usuário, sendo um método dinâmico de resolução de contendas. Assim, deixam de ser apenas um espaço e passam a ser auxiliares na tomada de conclusões.

As *Online Dispute Resolutions* devem estar disponíveis ao acesso dos cidadãos, desde que essa seja sua vontade e que esse busque, no exercício de suas liberdades não como condição de acesso ao poder judiciário, o que claramente significa um retrocesso. Iniciativas como as aqui estudadas possuem capacidade de efeito modificativo positivo na sociedade, desde que utilizadas com a justa sabedoria por parte da população. O que não se pode presumir de todos em um país continental em curto circuito histórico.

Plataformas como a utilizada pela Oi e o Meu INSS são eficazes em razão da peculiaridade de cada finalidade. De igual forma, entra o Consumidor.gov.br nesse grupo quando impulsionado de forma autônoma uma vez que trata, de matéria delicada na geração de capital, o mau serviço prestado por empresas virtuais de vendas de serviços e produtos pois, como abordado anteriormente, há uma razoabilidade de serviço abaixo da régua de qualidade que pode ser fornecido aos vulneráveis em razão da baixa incidência de lesados que buscam seus direitos.

Além disso, o cidadão deve ser livre para buscar essas formas quando se ver apto para negociar com as empresas sabendo dos riscos de uma eventual decisão, ao passo que não deve temer o não êxito em virtude do não aceite das propostas apresentadas. Indubitavelmente as *Online Dispute Resolutions* são o futuro do direito, porém não devem ser obrigatórias enquanto a sociedade não tiver o pleno conhecimentos dos efeitos de suas ações na negociação e que isso não simbolize um afastamento do acesso à justiça pela autocomposição.

O resultado obtido pela presente Dissertação é sintetizado da seguinte maneira:

I. A sociedade contemporânea chamada de sociedade em rede se transformou e afetou principalmente a comunicação dos cidadãos com seus iguais, resultando em uma revolução na forma de como é feito o comércio mundialmente. Além disso, a informação é alçada ao *status* de mercadoria ou matéria-prima do capital, agregando valor de mercado em toda e qualquer comunicação realizada no ambiente digital sob o guarda-chuva da *Internet*. A virtualização da comunicação traz consigo numerosas transformações em diversos sistemas da vida do cidadão, desde seu íntimo até o convívio com seus iguais, fazendo com que as tecnologias digitais ocupem cada vez mais espaço no cotidiano da população

II. Neste rompante, as relações *lato sensu* são afetadas profundamente pelo surgimento de tecnologias inovadoras que virtualizam atos corriqueiros e promovem substituição das atividades. Na medida que as relações vão sendo virtualizadas, novas compreensões são extraídas de antigos seres. Há um processo de troca no entendimento propiciado pelas tecnologias da informação que deságua na reformulação das ações, isto é, as relações interpessoais digitalizadas são desapegadas das construções formadas pelas relações presenciais.

III. De tal situação surgem tecnologias que dão suporte a uma malha de negócios eletrônicos adaptada às necessidades dos cidadãos do primeiro quarto de século XXI: são os chamados *e-commerce*. Os *e-commerce* são a representação da revolução tecnológica do capital. Com a difusão do acesso à *internet* nos lares globais, práticas como compra e venda de produtos e a contratação de serviços passam a ser realizadas virtualmente. Para dar segurança aos usuários, foram criadas formas de resolução de contendas dentro das plataformas de venda. Nesse momento há o surgimento das *Online Dispute Resolutions*, sendo garantia de que eventual infortúnio na contratação poderia ser dirimido e os consumidores não seriam lesados.

**IV.** As ODRs são apresentadas na dinâmica da resolução de conflitos como quarta parte, não a serviço de um dos contendores e sendo uma figura distinta a do magistrado. Tal distinção ocorre pela gama de possibilidades que podem ser utilizadas no emprego dos MESC. Diferente da maneira usual de dirimir conflitos é firmada na lógica triangular de duas partes em disputa e um terceiro imparcial que deverá colaborar para a resolução amistosa do conflito ou decidir a quem assiste a razão da causa levantada. Esse é o grande ponto de ruptura com as e-ADR pois, ao se colocar como quarta parte, os MESC criam um novo sujeito ativo no âmbito do processo, não servindo a uma parte ou substituindo-a, senão dando suporte a todas, sendo ferramenta e sítio ao mesmo tempo. Esses ambientes superam a noção de espaço e são, de fato, espaço ativo nas ações tomadas dentro do seu contexto.

**V.** Para sua validação ante a população, o novo instituto deverá atender à três pré-requisitos: confiabilidade, experiência e conveniência, que estarão em harmonia, equalizados corretamente, pois é isso que um usuário das plataformas irá considerar ao deparar-se com a possibilidade de utilizá-lo. Uma aplicação ou ferramenta de MESC deverá ser primeiramente conveniente, ou seja, estar próxima ao cidadão/usuário, podendo ser pelo portal que causara o problema como nos *e-commerce* ou externo de fácil manejo. Quanto à confiança, o cidadão deve ter plena segurança que seus dados são tratados adequadamente, que não será induzido a uma decisão que não é sua e principalmente que seus atos não gerarão malefícios. Por fim, no caráter estrutural do sistema, deverá portar-se de fato como sujeito ativo na relação, sabendo ler o comportamento das partes e sugerindo ações que são benéficas aos seus interesses.

**VI.** Em seu aspecto processual-constitucional, o instituto das ODRs é ligado ao pluralismo jurídico, estando presente em países de dimensões continentais e contrariando o monopólio estatal do poder de dirimir conflitos. De toda sorte, não é apenas contra o privilégio jurisdicional que essas outras formas de resolução de lides se dão; há um fator de cidadania reforçado como pano de fundo. Origina-se uma preocupação com a relação das partes após o cumprimento da sentença e o fim do rito processual; ainda que a terminologia adequada às ODR seja preocupada em distingui-las de outras, provêm da mesma raiz. Dessa forma, almeja-se o mesmo resultado por meios diferentes que, ao fim e ao cabo, apresenta certa relevância na adoção dessas vias como uma resolução de conflitos adequada ao século XXI e aos problemas únicos que dele são oriundos.

**VII.** Com a digitalização das fontes do Direito, há também a digitalização da referida problemática, ao passo que não se altera o histórico litigante com a simples disponibilização de novas ferramentas. Foi encontrada nessa busca que há no Brasil uma cultura da sentença, onde os problemas só podem ser resolvidos com a apreciação de um magistrado/Estado juiz após um longo rito. Além disso, há um problema estrutural no ensino do direito desde as academias onde é lecionado que as ADR e as MESC são funções menores que o ato de sentenciar. Tal cultura judicante permeia o ideário dos cidadãos que só se sentem seguros perante a figura de um magistrado.

**VIII.** Os meios digitais devem ser cuidados com delicadeza no momento de aplicação no direito nacional, ao ponto que trazem consigo significativas mudanças ao Poder Judiciário e o processo. Além da criação da quarta parte, são renovados os conceitos de autocomposição, bem como podem aproximar ou excluir os cidadãos de um ideal de acesso à justiça. A expansão do uso das ODR depende da pulverização do acesso à internet que, por sua vez, irá gerar novas contendas virtuais e retroalimentar o mecanismo dos litígios em rede.

**IX.** As ODRs também representam interferência na tomada de decisão são apresentadas em diferentes níveis, desde a arquitetura de *design* dos sítios virtuais até a clara aplicação de *machine learning* e disposição de sugestões ao caso concreto. As informações prestadas ou mineradas pelos usuários são consideradas a nova matéria prima do capital, sendo perseguida pelas grandes empresas deste tempo, pois significam maior assertividade na venda de seus produtos e na indução do comportamento dos cidadãos, logo, maximizam-se os lucros.

**X.** Essa ação positiva das ODRs coloca-as como distintas às formas virtuais de ADR, o que impossibilita a abordagem igualitária dos institutos renovadores de resolução de conflito, uma vez que as especialidades dos MESC's carregam uma complexidade não absorvida pela simples digitalização do processo e da realização de audiências virtuais. Como visto, as formas enfocadas nesta obra são um caminho de passagem para um tribunal inteiramente *online*: as *e-courts*, capaz de resolver as contendas de toda ordem em um momento futuro quando haverá uma sofisticação das formas disponíveis.

**XI.** O novo meio virtual de resolução de conflitos carrega novas maneiras de se fazer inteligir, ao passo que utiliza de pontos notáveis das ferramentas anteriores. Parte-se de uma base nas *Alternative Dispute Resolutions* (ADR) traduzidas para o

direito nacional como Meios Alternativos de Solução de Conflitos (MASC) que ocupam lugar nos debates acadêmicos, ao passo que vão se consolidando com as formas mais conhecidas: negociação, mediação, conciliação e arbitragem. Outra sigla homônima que representa as mesmas formas as utiliza assim: Arbitragem, Negociação, Mediação e Conciliação.

**XII. Arbitragem, Negociação, Mediação e Conciliação** A existência e o fomento das ADRs estão em consonância com o movimento de justiça multiportas, sendo postas como alternativas ao rito judicial para a resolução de contendas com a grande aposta no consenso de modo menos oneroso à população e que contemple adequadamente as necessidades de acesso à ordem jurídica justa. O MACS nasce de uma ruptura primeira com o Estado ou a jurisdição estatal, tal qual fora um levante social ante a morosidade e formalidade da resolução de conflito pelo modelo triangular “autor-réu-juiz”, pronunciando-se em momentos predeterminados e dentro da linguagem própria estabelecida restritiva aos operadores do direito.

**XIII.** Nessa linha as ARD podem ser lidas como a democratização do acesso à resolução de conflitos através do consenso das partes sem a necessária apreciação do Estado, diminuindo sua influência em razão da impotência em observar todas as contendas no tempo desejado. O tempo da sociedade em rede não é acompanhado pelo tempo do Poder Judiciário, ao passo que os cidadãos em conexão precisam movimentar-se e fazer circular capital rapidamente, não podendo estar sub-rogados à mora estatal. Desta forma, cabe apelar às formas resolutivas amigáveis que, ao fim e ao cabo, substituem a cultura de sentença pelo esquecimento. Em termos jurídicos técnicos, deixam-se de fazer uso dos títulos judiciais que gozam de completa credibilidade e se voltam às alternativas primeiras de resolução de conflitos em qualquer sociedade, a negociação que permeia tanto o MASC e o MESC.

**XIV.** Todavia há, nesse momento, uma desvirtuação do uso das ODRs quando inseridas na estrutura processual. Como foi observado anteriormente, as ferramentas são utilizadas em momento anterior ao ajuizamento da ação, sendo condição de possibilidade para a distribuição de litígios judiciais em sede de direito do consumidor e previdenciário. Tal medida tem o propósito de fomentar as vias alternativas, porém tem, como pano de fundo, a redução do número de processos nos escaninhos das varas e juizados ao redor do país.

**XV.** O grande debate acerca do direito digital tem, como cenário, a discussão maior de refletir a forma que as tecnologias 4.0 irão afetar a vida dos cidadãos, sendo

os direitos em rede uma área dentro do emaranhado de nós de debates similares. As tecnologias na resolução de demandas já são uma realidade no direito nacional, sendo as mais relevantes o Consumidor.gov.br em matéria de direito do Consumidor e Meu INSS nas ações de direito previdenciário. Assim, as novas tecnologias implicam diretamente na operabilidade de direitos constitucionalmente garantidos.

**XVI.** Ainda no ano de 2014, o Supremo Tribunal Federal (STF), em sede de Recurso Extraordinário tombado pela numeração 631.240, de relatoria do Ministro Luís Roberto Barroso, julgou a necessidade de prévia requisição administrativa como condição de possibilidade para o recebimento de ações que pleiteiam a concessão de benefícios previdenciários, implicando em transformações de grande importância no Direito Constitucional e Processual do interesse de agir. Tal entendimento foi estendido ao Direito do Consumidor sob a mesma alegação de que é necessário reduzir a presença de ações semelhantes que poderiam ser resolvidas extrajudicialmente.

**XVII.** Nessa senda, é verificada uma introdução abrupta das ODR no cenário processual nacional em matéria de Direito do Consumidor e Previdenciário, mas que, todavia, não podem ser comparados devido à distinta natureza dos campos. A presença de um advogado e da estrutura do Poder Judiciário, ainda que *on-line*, não deixa de se fazer importante, ainda mais em tempos de rápido acesso à internet sem o devido preparo. A aludida situação é agrava nos casos de direitos transindividuais.

**XVIII.** Esses, em sua concessão de direitos transindividuais no Brasil e sua teia necessária para que sejam assegurados, foram inseridos abruptamente no ordenamento jurídico nacional. Causou-se assim o chamado curto circuito histórico, quando a população recebeu tamanha tutela, porém sem o mais que necessário preparo social para saber conviver e acessar tais direitos. Esse é o cenário propício para a revogação tácita de alguns desses direitos, como é o caso do Direito do Consumidor, no qual é evidenciado o retrocesso na remoção de representação das partes e o fomento da autocomposição.

**XIX.** Assim, há a relação entre Estado e Processo e o que cada forma Estatal pretende com os meios de Processo. Dessa forma, foi pesquisado desde a formação do primeiro Estado de Direito de cunho liberal até a forma hodierna com a inserção da democracia. Nessa investigação, percebeu-se que a dominação entre iguais é o que dá sustento à sociedade civil até o desenvolvimento de uma organização social

pautada no direito de uns sobre os outros. Essa é uma constante em todas as formas de Estado, mas principalmente desde o Estado Medieval.

**XX.** O Estado do medievo era sinônimo de instabilidade para a geração de renda e era fator impeditivo para o desenvolvimento do capitalismo que afluía, de maneira que é forçosa a imposição de um Estado com ordenamento jurídico previsível, seguro e racional. Para a formação do Estado industrial fomentado pela burguesia europeia, foi preciso não apenas jogar luz às ciências com o Iluminismo, mas também romper com a instabilidade jurisprudencial que emanava do Estado monárquico quando a soberania era expressa pelas vontades do rei. Para a segurança do mercado e a garantia dos negócios firmados, foi necessária a conversão para o Estado Racional, cuja pauta primeira na seara jurisdicional era a segurança jurídica.

**XXI.** Acompanhada da segurança jurídica, tem-se em simultâneo como outra condição de possibilidade para o capitalismo, a liberdade que por sua volta impulsionava o Estado Liberal, no sentido racional, eram excludentes ao não adaptar o processo aos necessitados, alijando-os do acesso à justiça. Em contrapartida há o Estado Social, que o sucedeu não contemplado na realidade brasileira quando o bem estar da população passa a ser prioridade das providências estatais. Tal período ao redor do globo desenvolveu culturas de apreço aos novos direitos fornecidos.

**XXII.** Desse recorte histórico foram importados direitos à realidade nacional, porém os brasileiros não estão sabendo conduzir com o devido zelo. Todavia essa forma se mostrou insustentável no estrangeiro, gerando o surgimento do Estado Democrático de Direito no qual há uma constante atualização das garantias necessárias ao povo que irá acessar direitos e modificar sua realidade através do poder de expressão dentro do sistema político. As garantias dentro do Estado Democrático de Direito devem ser obedecidas pelas legislações inferiores, tal qual a jurisprudência nacional. Em especial, o texto constitucional de 1988 é muito inspirado nos escritos desenvolvidos por Garth e Cappelletti (1988), nos quais há a previsão de acesso gratuito à justiça, a garantia da devida defesa e a adequação dos métodos ao jurisdicionado.

**XXIII.** Em certa medida, a sociedade em rede e as tecnologias 4.0 rompem com a celebração desses direitos da forma conhecida com a inserção das ODRs, pois é removida a figura do defensor, ao passo que também são impostos meios externos aos consagrados pelo juízo comum cível e pelos juizados especiais nos casos de



Direito do Consumidor e Previdenciário. Os MESC's aqui são, simultaneamente, otimização do acesso e restrição ao mesmo.

**XXIV.** No que diz respeito ao Direito Previdenciário não existem retrocessos senão expansão das portas de acesso, sendo a plataforma destacada Meu INSS uma alternativa à mora administrativa e judicial que recai sobre os pleitos dessa natureza. Em que pese haja a expressa determinação jurisprudencial para que seja provida a negativa administrativa como requisito necessário, a forma de ODR não é obrigatória, mas sim um meio adicional para a resolução de tal conflito.

**XXV.** Uma vez disponível o acesso das *Online Dispute Resolutions* aos cidadãos, esses não gozam necessariamente de acompanhamento de um profissional habilitado a instruí-los durante o uso. Isso pode ou não refletir na concretização de seu direito, acabando por deixar que a decisão ocorra com fito na liberdade pessoal. A construção autônoma de decisões ou a realização de coisa julgada nesses moldes encontra seu espaço junto ao conceito de consenso.

**XXVI** O consenso, em matéria de Direito Transindividual, é profundamente problematizado, ao passo que as liberdades do cidadão são sobrepostas às garantias já celebradas para o zelo de sua prerrogativa de vulnerável perante o contendor. O cidadão inserido em uma plataforma que conhece suas fraquezas e sabe aquilo que o satisfaz é hipervulnerável nos termos das novas literaturas dos tempos atuais. Essa posição põe em dúvida qualquer manifestação de vontade nessas plataformas, sejam estatais ou não pois, ao fim e ao cabo, estará do outro lado um litigante habitual acostumado em lidar com elevado número de ações semelhantes de igual matéria.

**XXVII.** Tal aplicação do consenso só é possível em um Estado em vias de retornar ao liberalismo ou sob sua nova fórmula, o neoliberalismo, com grande presença do mercado nas decisões sociais. Nessa realidade, as ODRs aplicadas ao direito do consumidor, são fruto da concessão de maiores liberdades aos cidadãos/consumidores ao passo que se extraem garantias constitucionais, como a presença do juiz nas contenda *v.g.*.

**XXVIII.** As tecnologias atuais oriundas dos algoritmos aceleraram processos sociais que a população global não está preparada para recepcionar. Na implicação constitucional das mídias sociais e sua afetação na constitucionalidade do Estado, menciona a ausência de moderação do conteúdo disponibilizado, bem como as implicações que a liberdade irrestrita causa na sociedade civil e, por consequência, no *status quo*. Tal entendimento da situação atual das tecnologias na população deve

ser estendida à nova “jurisdição” propiciada pelos ambientes de resolução de conflitos *online*.

**XXIX.** De igual maneira, há a inserção das tecnologias 4.0 no cotidiano dos cidadãos, principalmente em ambientes voltados ao mercado e ao acesso à informação, como jornais e o *E commerce*, o qual evoca o permanente estado de vulnerabilidade do consumidor, consagrado em *Terraes Brasilis* como direito constitucional. As construções das plataformas de vendas se misturam com a elaboração das *Online Dispute Resolution*, vide o exemplo do *Ebay*, as ODRs não são um mundo de possibilidades apartado das tecnologias que as propiciam. Nesses termos, aplicando a elas os ensinamentos compostos pensando nas tecnologias digitais que a fundaram.

**XXX.** No uso das plataformas de compras, os cidadãos ficam condicionados a necessidade de se comunicar virtualmente e por vezes, sofrem por um processo denominado de “gamificação” quando o interlocutor da máquina se converte em “jogador” e suas ações “assertivas” são conduzidas e recompensadas. O consumidor – jogador é exposto a intensos incentivos gráficos de *design* com mensagens de afirmação e parabenização pelo ato realizado. Em consequência, há o abandono à racionalidade decisória, em que os cidadãos já não são senhores das suas decisões no mercado.

**XXXI.** Em um Estado democrático de direito, as novas liberdades são autorizadas pelo Estado, podendo ser compreendidas como um abandono ao jurisdicionado ao deixar de dar uma prestação garantida. Desta forma, a existência e operação das tecnologias pró consumo irracional se encontra em uma espécie de omissão Estatal permitida. Outra forma possível para este problema é a terceirização do Estado/Juiz que lega a outros (às partes) a possibilidade da resolução de seus litígios com força de coisa julgada ou a constituição de uma obrigação (fazer ou pagar) após a pactuação consensual não assistida.

**XXXII.** Noutra banda, escapam as partes, da necessidade de conhecerem seus direitos ou o texto legal. É nesse *locus* que são postas as *Online Dispute Resolutions* ao concederem plenos poderes aos contendores para encontrarem por si, respostas para suas lides. Como já referido, as ODRs dão impulso às formas autônomas de resolução, em especial a negociação, cuja coisa julgada advém diretamente do entendimento entre as partes. A negociação só tem final quando as

partes entram em consenso, terminologia filosófica que conduz o interlocutor a uma resposta a partir do que já vivera, mas principalmente ante as respostas do oponente.

**XXXIII.** Como estudado o cidadão posto em consenso tende a aceitar a argumentação trazida pela outra parte, pois não se presume gozar de entendimento sobre a matéria em discussão e, dessa forma, sairá lesado da mesa (virtual de negociação). As ODRs, quando postas em um ambiente alternativo, são consideradas uma expansão das faculdades de acesso à justiça e aproximam os cidadãos do ideal de resolução de contendas, porém as ferramentas devem restar no campo das alternativas e não das obrigatoriedades, sob pena de incorrer em atos atentatórios ao estado democrático de direito ao negar acesso à população necessitada.

**XXXIV.** Fazer-se inteligir ou interagir com as coisas ao redor, na teoria Habermasiana, condiciona o falante (ator) a pequenos e grandes acordos em toda e qualquer interação com o “mundo vivido”, campo onde ocorre a prática discursiva. Nesse ambiente em que pessoas em comunicação praticam atos ilocucionários no qual o êxito é medido pela influência nas decisões de um defrontante e, dessa nova realidade, receber vantagens. Nesse momento ocorre o agir estratégico a partir da comunicação e a obtenção de vantagem sob terceiro em razão do convencimento. Vale ressaltar que a comunicação, em Habermas, terminará indubitavelmente em acordo, sendo esse negativo ou positivo a pretensão primeira, uma vez que as partes concordam ao final de cada fala.

**XXXV.** Os atos ilocucionários estão presentes em toda e qualquer comunicação, sendo transpostos ao judiciário, no qual as partes no processo irão argumentar com o Estado/juiz sobre suas razões. Ao final, o juízo proferirá a sentença levando em conta a manifestação da parte e os direitos positivados evocados e conhecidos de ofício. Nos casos em que não há essa presença estatal, ficam as partes abandonadas resolvendo entre si através da troca de atos ilocucionários.

**XXXVI.** Como se viu, Streck (2017) é contundente em criticar a formulação da teoria habermasiana, pois a verdade encontrada através do consenso nos termos cunhados pelo autor sacrifica o mundo prático. Para haver consenso os dois falantes estão em uma posição ideal de fala, desconsiderando o contexto em que os cidadãos estão inseridos, como a desigualdade social e as liberdades concedidas.

**XXXVII.** Os sujeitos ativos no agir comunicativo partem de uma operação antecipatória de fala ideal (vontade) que nunca irá se realizar ao final da forma pensada no início. A realização será de forma precária, em razão das intervenções

menores ou maiores trazidas pelo interlocutor. Nesse condão, o consumidor inserido em uma plataforma de ODR pode crer que sabe onde chegar, mas é certo que ao final não terá o resultado esperado. O que for perdido nesse meio tempo pode significar a decadência de um direito do cidadão.

**XXXVIII.** O cidadão exposto ao mercado *online* e, por consequência, as formas de resolução de contenda que utiliza das mesmas tecnologias e que, devido a construção, são equalitárias no tratamento das partes durante a negociação, é incapaz de defender-se de forma adequada. A autonomia do consumidor atual inserido no *e-commerce* é inexistente, haja vista a natureza das tecnologias 4.0 que compreendem o comportamento humano. De mesma banda, faz-se necessário não somente observar os direitos já consagrados, mas também expandir a proteção para as novas realidades.

**XXXIX.** Assim, conclui-se ser necessário pensar a autocomposição na sociedade 4.0, com o ambiente de igualdade de faculdades, mas também de desigualdade de conhecimento. A autocomposição do consumidor virtual deve levar em conta a hipervulnerabilidade e os efeitos que essa causa nas suas decisões, que se agravam quando condicionados obrigatoriamente a plataformas de resolução de conflitos através da negociação sem a devida observância do Estado democrático de Direito.

**XXXX.** A autocomposição na sociedade em rede deverá ser limitada nos casos de direito do consumidor, sendo essa a melhor forma de obter a efetiva defesa dos direitos dos hipervulneráveis. Em uma realidade de aprendizado das máquinas e do conhecimento comportamental das ações humanas, já não é mais possível haver uma autonomia ou soberania nas decisões dos cidadãos.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Daniel Pereira. O que é o neoliberalismo? A renovação do debate nas ciências sociais. **Revista Sociedade e Estado**. v. 4, n 1, Janeiro-Abril. 2019

ANTUNES, Ricardo. Trabalho Intermitente e Uberização do trabalho da Indústria 4.0. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020.E-book.

ARBIX. Daniel do Amaral. **Resolução online de controvérsias: tecnologias e jurisdições**. 2015. 265f. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE LAWTECHS & LEGALTECHS. [S.l.], 2023. Disponível em: <https://ab2l.org.br/>. Acesso em: 26 jun. 2023. AB2L

BAPTISTA DA SILVA, Ovidio Araújo. **Jurisdição e execução**: na tradição romano-canônica. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1997.

BAPTISTA DA SILVA. Ovídio Araújo. **Processo e Ideologia**: o paradigma racionalista. 2.ed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2006.

BAUMAN, Zygmunt; LYON, David. **Vigilância líquida**. Tradução: Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2013. E-book.

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: LUCON, Paulo Henrique dos Santos et al. (Coords.). **Direito, processo e tecnologia**. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. p. 205-219.

BERTONCELLO, Káren Rick Danielevicz. Avanços da atuação dos núcleos de mediação nas situações de superendividamento do consumidor. In: BARLETTA, Fabiana Rodrigues; ALMEIDA, Vitor (Org). **Vulnerabilidades e suas dimensões jurídicas**. Indaiatuba-RS: Editora Foco, 2023. p.351-392.

BIONI, Bruno Ricardo. **Proteção de dados pessoais**: a função e os limites do consentimento. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

BOBBIO, Norberto. **Estado, governo, sociedade**: fragmentos de um dicionário Político. Tradução: Marco Aurélio Nogueira. 26. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2022.

BOLZAN DE MORAIS, José Luis. **As crises do Estado e da Constituição e a Transformação Espaço-Temporal dos Direitos Humanos**. 2.ed. rev.amp. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2011, E-book.

BRAGA NETO, Adolfo. Mediação de conflitos: conceito e técnicas. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da. **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem**. São Paulo: Atlas, 2021. E-book.

BRAGANÇA, Fernanda. **Justiça digital**: implicações sobre a proteção de dados pessoais, solução on-line de conflito e desjudicialização. Londrina: Thoth, 2021.

BRANDÃO, Bárbara Bueno; MALDONADO, Isabel Wanderley da Silveira. Mapeamento da plataforma OI/FGV. In: LOSS, Juliana; ARBIX, Daniel (Orgs.). **Resolução online de disputas**: casos brasileiros. Rio de Janeiro: FGV, 2022. p.163-169.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ano 152, n. 51, p. 1, 17 mar. 2015.

Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: 30 jun. 2023.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 1, 12 set. 1990. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm). Acesso em: 30 jun. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Embargos de Divergência no Recurso Especial EREsp 1636889**. S2- Segunda Seção. Embargos de Divergência no Recurso Especial. Processual Civil E Consumidor. Ação Cominatória Para Entrega de Imóvel. Convenção de Arbitragem. Limites e Exceções. Contratos de Consumo. Imposição da Arbitragem. Impossibilidade. Nulidade. Relatoria. Min. Nancy Andrihi, 08 de agosto 2023. Disponível em <https://scon.stj.jus.br/SCON/pesquisar.jsp?b=ACOR&livre=%28ERESP.clas.+e+%40num%3D%221636889%22%29+ou+%28ERESP+adj+%221636889%22%29.suce.&O=JT>, Acesso em 16 jan. 2024.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Tribunal Pleno). **Recurso Extraordinário 631240/MG**. Recurso Extraordinário. Repercussão Geral. Prévio requerimento administrativo e interesse em agir. Recorrente: Instituto Nacional do Seguro Social. Recorrido: Marlene de Araújo Santos. Relator: Min. Roberto Barroso, 03 de setembro de 2014. Disponível em: <https://redir.stf.jus.br/paginadorpub/paginador.jsp?docTP=TP&docID=7168938>. Acesso em: 26 jun. 2023.

BROWN, Wendy. **Nas ruínas do neoliberalismo**: ascensão da política antidemocrática no ocidental. Traduzido por Mario A. Marino; Eduardo Altheman C. Santos. São Paulo: Editora Filosófica Politeia, 2019.

CALIXTO, Marcelo Junqueira. Novos contornos da vulnerabilidade no direito do consumidor. *In*. BARLETTA, Fabiana Rodrigues; ALMEIDA, Vítor (Org). **Vulnerabilidades e suas dimensões jurídicas**. Indaiatuba-RS: Editora Foco, 2023. p. 243-252.

CALLEJÓN, Francisco Belanguer. **A constituição do algoritmo**. Rio de Janeiro: Forense, 2023. E-book.

CAPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução: Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CASARA, Rubens. **Contra a miséria neoliberal**. São Paulo: Autonomia Literária, 2021, *E-book*.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Tradução: Roneide Venancio Majer. 22. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2020.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Manual de Mediação Judicial 2016**. AZEVEDO, André Gomma de (Org). 6.ed. Brasília: CNJ, 2016.

COMTE, Augusto. **Discurso sobre o espírito positivo**: Amor por princípio, Ordem por Base, progresso por fim. Editora Monte Cristo. s.a. E-book.

CONFIRA o crescimento do mercado de e-commerce no ano de 2022. **E-commerce Brasil**, [S. l.], 10 fev. 2023. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/wap-store-crescimento-e-commerce-2022>. Acesso em: 28 jun. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Estudos apresentam dados sobre eficiência do uso mediação e conciliação na Justiça**. Brasília, 09 jun. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/estudos-apresentam-dados-sobre-eficiencia-do-uso-mediacao-e-conciliacao-na-justica-brasileira/>. Acesso em: 30 jun. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília: CNJ, 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 30 jun. 2023.

CONSUMIDOR.GOV. BR. **Pesquisa de satisfação**. Brasília, 16 dez. 2022. Disponível em <https://consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>. Acesso em: 27 maio 2023.

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Boletim Consumidor.gov.br 2022**. Brasília, 21 mar. 2023. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/publicacao/externo/>. Acesso em: 27 maio 2023.

CURY, Cesar. O processo de recuperação judicial na sistemática autocompositiva do CPC/2015: o caso da Oi. In: LOSS, Juliana; ARBIX, Daniel (Orgs.). **Resolução online de disputas**: casos brasileiros. Rio de Janeiro: FGV, 2022. p. 163-167.

CURY, Cesar. Um modelo transdisciplinar de solução de conflitos: direito e tecnologia no processo de recuperação judicial no Leading Case Oi S/A In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erick Navarro (Orgs.). **Inteligência artificial e direito processual**: os impactos da virada tecnológica no direito processual. Salvador: Juspodivm, 2021. p. 84-104.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo**: Ensaio Sobre a Sociedade Neoliberal. Tradução de Mariana Echalar. São Paulo: Boitempo, 2016.

DATA.AI. **State of mobile 2022**. San Francisco, 2022. Disponível em: <https://www.data.ai/en/go/state-of-mobile-2022/>. Acesso em: 13 jun. 2023.

DIAS TOFFOLI, José Antônio; Freire Alexandre. Inclusão digital e grupos vulneráveis. **Revista de Direito do Consumidor RDTEC**, São Paulo, v. 151. ano 33, Jan./Fev. 2024. *E-book*.

DOTTI, Rogéria. A tutela de urgência e a Internet: colaboração, celeridade e estabilização para um tempo próprio. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos et al. (Coords.). **Direito, processo e tecnologia**. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. p.603-620.

DWORKIN, Ronald. **Levando os Direitos a Sério**. Tradução de Nelson Boeira. 3.ed. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2010.

ENGELMANN, Daniela. **A resolução autocompositiva online dos conflitos de consumo no brasil**. 2020. 127f. Dissertação (Mestrado em Direito) - Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Porto Alegre, 2020.

ENGELS, Friedrich. **A Origem da Propriedade privada e do Estado**. 1.ed. São Paulo: Lebooks, 2019, E-book.

FACHIN, Luiz Edson; SILVA, Roberta Zumblick Martins da. Direito do consumidor, novas tecnologias e inclusão digital. **Revista de Direito do Consumidor RDC**, São Paulo, v. 139. ano 31 jan./fev. 2022. *E-book*.

FERNANDES, Bernardo Gonçalves; PEDRON, Flávio Quinaud. **O poder judiciário e(m) crise**: reflexões de teoria da constituição e teoria geral do processo sobre o acesso à justiça e as recentes reformas do poder judiciário à luz de: Ronald Dworkin, Klaus Günther e Jürgen Habermas. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2007.

FERRARI, Isabela (Coord.). **Justiça digital**. 1. ed. São Paulo: Thompson Reuters, 2020.

FERREIRA, Vitor Hugo do Amaral. Ensaio para uma teoria geral da vulnerabilidade nas relações de consumo: premissas entre a vulnerabilidade digital e tecnológica. In: BARLETTA, Fabiana Rodrigues; ALMEIDA, Vitor (Org). **Vulnerabilidades e suas dimensões jurídicas**. Indaiatuba-RS: Editora Foco, 2023. p.393-437.

FOUCAULT, Michel. **Microfísica do Poder**. Disponível em [https://www.nodo50.org/insurgentes/biblioteca/A\\_Microfisica\\_do\\_Poder\\_-\\_Michel\\_Foucault.pdf](https://www.nodo50.org/insurgentes/biblioteca/A_Microfisica_do_Poder_-_Michel_Foucault.pdf). Acesso em 16 jan. 2023.

GADAMER, Hans-Georg. **Verdade e Método I**: traços fundamentais de uma hermenêutica filosófica. Tradução de Flávio Paulo Meurer. 15. ed. Petrópolis, RJ: Vozes; Bragança Paulista, SP: Editora Universitária São Francisco. 2015.

GAIO JUNIOR, Antônio Pereira. “Online Dispute Resolution” e a solução de litígios: da qualidade à efetividade dos direitos. **Revista Eletrônica do Direito Processual**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 2, p. 206-237, maio/ago. 2022.

GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. ODR como meio propício à solução de conflitos de consumo. Contornos procedimentais e limitações satisfativas. **Revista de Processo REPRO**. São Paulo, v. 328, ano 47, Jun. 2022.



GASPARETTO, Hígor Lameira. **Ação civil pública, jurisdição processual e desastres ambientais antropogênicos na sociedade em rede**. 2022. 127f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2022.

GAVA, Melissa. MOL – Mediação online & itaú-unibanco: relato de caso vencedor do prêmio do Conselho Nacional de Justiça “Conciliar é Legal” 2018 (categoria mediação extrajudicial). *In*: LOSS, Juliana; ARBIX, Daniel (Orgs.). **Resolução online de disputas: casos brasileiros**. Rio de Janeiro: FGV, 2022. p. 67-82.

GOV.BR. **Lançado o Portal Meu INSS**: Portal oferece serviços que podem ser acessados no site ou pelo aplicativo Android. Brasília, 2017. Disponível em <https://www.gov.br/esocial/pt-br/noticias/previdencia-social/lancado-o-portal-meu-inss>. Acesso em 27 jun. 2023.

GOV.BR. **Meu INSS - Serviços Digitais**. Brasília, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/temas/meu-inss>. Acesso em: 27 jun. 2023.

GREGORI, Maria Stella, FRAGATA, Mariângela Sarrubbo; SODRÉ, Marcelo Gomes. O estado fornecedor e as câmaras de conciliação das relações de consumo de serviço público: uma solução? *In*. VASCONCELLOS E BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues (Org). **Comércio eletrônico e proteção digital do consumidor: o PL3.514/2015 e os desafios na atualização do CDC**. Indaiatuba-RS: Editora Foco, 2024. p. 117-132.

HABERMAS, Jürgen. **Facticidade e validade**: contribuições para uma teoria discursiva do direito e da democracia. Tradução de Rúrion Melo e Felipe Gonçalves Silva. 2. ed. São Paulo: Editora Unesp, 2021.

HABERMAS, Jürgen. **Faticidade e validade**: contribuições para uma teoria discursiva do direito e da democracia. Tradução: Rurión Melo e Felipe Gonçalves Silva. 2. ed. São Paulo: Editora da Unesp, 2021.

HABERMAS, Jürgen. **Teoria da ação comunicativa - Volume I**: Racionalidade da ação e racionalização social. Tradução de Luiz Repa. São Paulo: Editora Unesp, 2022.

HABERMAS, Jürgen. **Teoria da ação comunicativa - Volume II**: Racionalidade da ação e racionalização social. Tradução de Luiz Repa. São Paulo: Editora Unesp, 2022.

HARVARD LAW SCHOOL. **The Program on Negotiation**. Cambridge, 2023. Disponível em: <https://www.pon.harvard.edu/>. Acesso em: 14 jun. 2023.

HOBBS, Thomas. **Leviathan**. Seattle: Amazon Classics. 2024. E-book.

HOMMERDING, Adalberto Narciso. Fundamentos para uma compreensão Hermenêutica do Processo Civil. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2007.

HUI, Yuk. **Tecnodiversidade**. Tradução: Humberto do Amaral. São Paulo: Ubu, 2020.

IHERING, Rudolf von. **A luta pelo direito**. Tradução: José Tavares Bastos. São Paulo: Montecristo, 2020. E-book.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Painel da pesquisa nacional por amostra de domicílios contínua**. Brasília, 2023. Disponível em: <https://painel.ibge.gov.br/pnadc/>. Acesso em: 09 jun. 2023.

ISAIA, Cristiano Becker. **Processo Civil e Hermenêutica**: A crise do procedimento ordinário e o redesenhar da jurisdição processual civil pela sentença (democrática) liminar de mérito. Curitiba: Juruá, 2012.

ISAIA, Cristiano Becker. **Processo Civil e Hermenêutica**: Os fundamentos do Novo CPC e a Necessidade de se Falar em uma Filosofia *no* Processo. Curitiba: Juruá, 2017.

ISAIA, Cristiano Becker; OBALDIA, Bruna Andrade; GASPARETO, Hígor Lameira. A necessidade de se falar na (dupla dimensão da) teoria da resposta correta em direito processual. **Revista Brasileira de Direito Processual. RBDPro**, ano 29. n.114. abr/jun.2021, p.71-96.

JORNADA DE PREVENÇÃO E SOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE LITÍGIOS. Conselho da Justiça Federal. Centro de Estudos Judiciários. **II Jornada de Prevenção e Solução extrajudicial de litígios**: enunciados aprovados. Brasília: CJF, CEJ, 2021. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/prevencao-e-solucao-extrajudicial-de-litigios>. Acesso em: 16 jun. 2023.

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

KATSH, Ethan; RIFKIN; Janet. **Online dispute resolution**: Resolving conflicts in cyberspace. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.

KLAUS, Schwab. **A quarta revolução industrial**. Tradução: Daniel Moreira Miranda. São Paulo: Edipro, 2019. E-book.

LAPORTA, Celeida Maria Calentano Laporta. **ODR**: resolução de conflitos online. São Paulo: Quartier Latin do Brasil, 2021.

LEONEL, Ricardo de Barros. XXXII. Acesso à justiça no terceiro milênio. *In* YARSHELL, Flávio Luiz; COSTA. Susana Henriques da. FRANCO. Marcelo Veiga. (Org). **Acesso à Justiça, Direito e Sociedade**: Estudos em homenagem ao Professor Marc Galanter. São Paulo: Quartier Latin, 2022. p.749 – 808.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Tradução: Carlos Irineu da Costa. 3. ed. São Paulo: Editora 34, 2010.

LÉVY, Pierre. **O que é virtual**. Tradução: Paulo Neves. São Paulo: Editora 34, 2011.

LIMA, Daniel Henrique Sprötte. **Da cultura do litígio à do consenso**: o uso de online dispute resolution na comarca de Araquari (SC). 2022. 157f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2022.

LIMA, Gabriela Vasconcelos. **Adoção de soluções em online dispute resolution como política pública para o poder judiciário: um panorama da situação brasileira**. Dissertação. (Mestre em Direito Constitucional) – Universidade de Fortaleza, Fortaleza, CE, 2016.

LLOYD, Paula Regina Wenceslau; WIVALDO, Jucilaine Neves Sousa. Meu Inss: Inclusão ou Exclusão? In: DÓRIA, André Luis Novais. (Org.) **Assistência social em foco**. São Critóvão-SE: André Doria Consultoria, 2019. E-book.

LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes. “Sistema multiportas”: opções para tratamento de conflitos de forma adequada. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da. **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem**. São Paulo: Atlas, 2021. E-book.

MAIA. Maurilio Casas. A Defensoria Pública e a vulnerabilidade como obstáculos de acesso à justiça: 1º à tecnologia 6º Onda de Acesso – reflexões sobre Vulnerabilidade Eletrônica e Exclusão Digital. In: SOUSA, José Augusto Garcia de; PACHECO, Rodrigo Baptista; MAIA, Maurilio Casa (Org). **Acesso à justiça na era da tecnologia**. 2.ed. Belo Horizonte, São Paulo: D’Plácido, 2023. p.253-292.

MALONE, Hugo. **Manual da justiça**: compreendendo a Online Dispute Resolution e os tribunais online. São Paulo: Juspodivm, 2022.

MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. A implementação de nudges em plataformas digitais de resolução de conflitos. **Revista de Processo: RePro**, São Paulo, v. 48, n. 340, p. 385-405, jun. 2023.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Acesso à Justiça**: Condicionantes legítimas e ilegítimas. 1.ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais Ltda, 2015, *E-book*.

MARKETPLACE: o que é, como funciona e quais as vantagens de estar em um. **E-commerce Brasil**, [S. I.], 17 jun. 2022. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/marketplace-o-que-e-como-funciona>. Acesso 28 jun. 2023.

MARQUES, Ana Paula Baptista; CRUZ, Helen Pelisson da; GONÇALVES, Amanda Vanzella. A nova plataforma digital do “meu INSS” e as dificuldades de acesso do segurado de previdência social. **Revista Direito Sem Fronteiras.v.2** (4), Foz do Iguaçu. Jan./Jun. 2018, p. 85-93.

MARTINS; Guilherme Magalhães; MUCELIN, Guilherme. *Novo status subjectionis* e princípio da antidiscriminação digital: Uma abordagem a partir do constitucionalismo

digital e da proteção do consumidor-cidadão. *In.* VASCONCELLOS E BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Cláudia Lima; MARTINS, Fernando Rodrigues (Org). **Comércio eletrônico e proteção digital do consumidor: o PL3.514/2015 e os desafios na atualização do CDC.** Indaiatuba-RS: Editora Foco, 2024. p.55-88.

MARX, Karl. **O Capital: Crítica da Economia Política.** Tradução de Patricia Francisco, São Paulo: Vic Books, 2021.

MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro; SILVA, Jorge Luis da Costa. Acesso à justiça e necessidade de prévio requerimento administrativo: o interesse como condição da ação – comentários ao recurso extraordinário nº 631.240, de relatoria do ministro Luiz Roberto Barroso. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 3, p. 01-25, set./dez. 2020.

MIELKE SILVA, Jaqueline. A decisão judicial e a necessidade de superação do paradigma racionalista no direito Processual Civil. *In.* MACEDO, Elaine Harzheim; HIDALGO, Daniela Boito Maurmann (Org). **Jurisdição, Direito Material e Processo: os pilares da obra ovidiana e seus reflexos na aplicação do Direito.** Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2015.

MIGALHAS **Em parceria com a CAMES, plataforma Modria chega a Brasil: A plataforma é utilizada para a resolução de conflitos online (Online Dispute Resolutions - ODR).** Publicado em 26 abr. 2023. disponível em <https://www.migalhas.com.br/quentes/384090/em-parceria-com-a-comes-plataforma-modria-chega-ao-brasil>. Acesso em 16 jan. 2024.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça (10. Câmara Cível). **Apelação Cível 1.0000.23.027796-4/001.** Apelação Cível - Direito processual civil - Petição inicial - Requisitos - arts. 319 e 320 do cpc - atendimento - Outorga de procuração ao advogado confirmada pela parte autora - Captação irregular de clientes - Matéria afeta à OAB - Sentença cassada. Apelante: Dagmar Aparecida Costa. Apelado: Banco Itau Consignado S.A. Relatora: Des. Claret de Moraes, 11 de julho de 2023. Disponível em: <https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/pesquisaNumeroCNJEspelhoAcordao.do?numeroRegistro=1&totalLinhas=1&linhasPorPagina=10&numeroUnico=1.0000.23.027796-4%2F001&pesquisaNumeroCNJ=Pesquisar>. Acesso em: 02 ago. 2023.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça (20. Câmara Cível). **Apelação Cível 1.0000.23.077796-3/001.** Apelação Cível - Ação declaratória e indenizatória - Inicial indeferida por falta de interesse de agir na dimensão da necessidade - Ausência de comprovação da resistência do réu à pretensão do autor - Teoria da asserção - Caracterização do interesse de agir a partir da premissa de que são verdadeiras as afirmações fáticas do autor - Insubsistência da sentença terminativa. Apelante: Sergio Jose Arcanjo. Apelado: BMG. Relator: Des. Fernando Lins, 09 de agosto de 2023. Disponível em: <https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/pesquisaNumeroCNJEspelhoAcordao.do?numeroRegistro=1&totalLinhas=1&linhasPorPagina=10&numeroUnico=1.0000.23.077796-3%2F001&pesquisaNumeroCNJ=Pesquisar>. Acesso em: 11 ago. 2023.

MORAIS, José Luiz Bolzan de; SILVEIRA; Anarita Araújo da. Outras formas de dizer o direito. In: WARAT, Luis Alberto (Org.). **Em nome do acordo**: a mediação no direito. Florianópolis: EModara, 2018. p. 71-97.

MUCELIN, Guilherme; WODTKE, Guilherme Domingos. Vulnerabilidade do consumidor em médio digital – equivalência de proteção e vedação de proteção insuficiente. In: BARLETTA, Fabiana Rodrigues; ALMEIDA, Vitor (Org). **Vulnerabilidades e suas dimensões jurídicas**. Indaiatuba-RS: Editora Foco, 2023. p.287-331.

NUNES, Dierle. PAOLINELLI, Camilla. IX. Acesso à justiça e tecnologia: minerando escolhas políticas e customizando novos desenhos para a gestão e solução de disputas no sistema brasileiro de justiça civil. In YARSHELL, Flávio Luiz; COSTA. Susana Henriques da. FRANCO. Marcelo Veiga. (Org). **Acesso à Justiça, Direito e Sociedade**: Estudos em homenagem ao Professor Marc Galanter. São Paulo: Quartier Latin, 2022. p.219-248.

NUNES, Dierle. Virada tecnológica no direito processual e etapas do emprego da tecnologia no direito processual: seria possível adaptar o procedimento pela tecnologia? In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erick Navarro (Orgs.). **Inteligência artificial e direito processual**: os impactos da virada tecnológica no direito processual. Salvador: Juspodivm, 2021.p. 17-54.

NUNES, Dierle; MALONE; Hugo. O uso da tecnologia na prevenção efetiva dos conflitos: possibilidades de interação entre online dispute resolution, dispute system design e sistema público de justiça. In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erick Navarro (Orgs.). **Inteligência artificial e direito processual**: os impactos da virada tecnológica no direito processual. Salvador: Juspodivm, 2021. p. 123-145.

OST, François. **O tempo do direito**. Tradução: Elcio Fernandes. Bauru: EDUSC, 2005.

PARO, Giácomo; MARQUES, Ricardo Dalmaso; DUARTE, Ricardo Quass. On-line Dispute Resolution (ODR) e o interesse Processual. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos et al. (Coords.). **Direito, processo e tecnologia**. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters, 2021. p. 283-332.

PEREIRA, Luiz Fernando Casagrande; SCHINEMAN, Caio César Bueno. *On-line Dispute Resolution* no processo civil brasileiro: o caso das plataformas de indenização contra companhias aéreas. In LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovanni dos Santos. **Direito, Processo e Tecnologia**. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

PINTO, Edson Pontes. Consumidor.Gov.Br Como Requisito de acesso à Justiça: uma Análise Empírica Comparativa Entre a Plataforma e as demandas nos Juizados Especiais Cíveis no Estado de Rondônia. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias RDTEC**, São Paulo, v 18. ano 6, Jan./Mar. 2023.

PIOVESAN, Flávia. **Temas de direitos humanos**. 12. ed. São Paulo: SaraivaJur, 2023.

PROCON RS. **Procon RS lança nova plataforma virtual de resolução de conflitos**. Porto Alegre, 31 out. 2022. Disponível em: <https://procon.rs.gov.br/procon-rs-lanca-nova-plataforma-virtual-de-resolucao-de-conflitos>. Acesso em: 29 jun. 2023.

RANIERI, Nina Beatriz Stocco. **Teoria do Estado: do Estado de direito ao Estado Democrático de Direito**. Barueri-SP: Manole, 2013.

REICHELDT, Luis Alberto; BASCHIROTTI, Lucia Galvane. Por uma leitura crítica da plataforma consumidor.gov.br sob a ótica do direito fundamental ao acesso à Justiça. **Revista de Direito do Consumidor RDTEC**, São Paulo, v. 146. ano 32, mar./abr. 2023. *E-book*.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça (10. Câmara Cível). **Apelação Cível 0164126120218210021**. Apelação Cível. Negócios Jurídicos Bancários. Ação de Produção Antecipada de Prova. Pedido para Exibição de Documentos inidôneo. Apelante: Dagmar Aparecida Costa. Apelado: Banco Itau Consignado S.A. Relator: [https://www.tjrs.jus.br/buscas/jurisprudencia/exibe\\_html.php](https://www.tjrs.jus.br/buscas/jurisprudencia/exibe_html.php) Des. Fernando Antônio Jardim Porto, 11 de julho de 2023. Disponível em. Acesso em: 30 jun. 2023.

RODOTÀ, Stefano. **A vida na sociedade da vigilância: a privacidade hoje**. Rio de Janeiro: Renovar, 2008.

ROUSSEAU, Jean Jaques. **O contrato social**. Tradução de Paulo Neves. Porto Alegre: L&PM, 2017.

RUIZ, Castor Mari Martín Bartolomé. Algoritmização da vida: a nova governamentalização das condutas. **Cadernos IHU ideias**, São Leopoldo, v. 19, n. 314, 2021.

RULE, Colin. **Online Dispute Resolution for business: B2B, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts**. San Francisco: Jossey-Bass, 2002. *E-book*.

SALLES, Carlos Alberto de. Arbitragem e jurisdição estatal. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da. **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem**. São Paulo: Atlas, 2021. *E-book*.

SALLES, Carlos Alberto de. Introdução à arbitragem. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da. **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem**. São Paulo: Atlas, 2021. *E-book*.

SANDBOX regulatório: entenda o que é e para que serve. **Exame Invest**, São Paulo, 30 nov. 2020. Disponível em: <https://exame.com/invest/invest-pro/sandbox-regulatorio-entenda-o-que-para-que-serve/>. Acesso em: 15 jul. 2023.

SANOS, Boa Ventura de Sousa. **Para uma revolução democrática da justiça**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça (37. Câmara de Direito Privado). **Apelação Cível 1009270-57.2022.8.26.0132**. Embargos de declaração – Acórdão que não conheceu do recurso de apelação dos embargantes – Embargos de declaração já interpostos contra a decisão ora embargada – Preclusão consumativa configurada – Embargos declaratórios não conhecidos. Embargantes: Vagner Alexandre Correa e outro. Embargados: Banco Pan S/A. Relator: Des. José Wagner de Oliveira Melatto Peixoto, 11 de abril de 2023. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=16644592&cdForo=0>. Acesso em: 30 jun. 2023.

SILVA, Paulo Eduardo Alves da. Resolução de disputas: métodos possíveis e métodos possíveis para resultados adequados. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da. **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem**. São Paulo: Atlas, 2021. E-book.

SILVA, Thiago Christiano et al. Acesso à Internet em períodos recessivos: o caso do Brasil. **Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação**, Lousada, n. E28, p. 486-497, apr. 2020. Disponível em: <https://www.proquest.com/docview/2388304578>. Acesso em: 10 jun. 2023.

SILVEIRA, Daniel. Extrema pobreza bate recorde no Brasil em dois anos de pandemia, diz IBGE. **G1**, Rio de Janeiro, 02 dez. 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2022/12/02/extrema-pobreza-bate-recorde-no-brasil-em-dois-anos-de-pandemia-diz-ibge.ghtml>. Acesso em: 14 jan. 2023.

SPENGLER, Fabiana Marion; Pinho Humberto Dalla Benardina de. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. **Revista da Faculdade de Direito UFMG**, Belo Horizonte, n. 72, p. 219-257, jan./jun. 2018.

STRECK, Lenio Luiz. **Hermenêutica jurídica e(m) crise**: uma exploração da construção do direito. 11. ed. rev., atual. e ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2021.

STRECK, Lenio Luiz. **Verdade e consenso**: constituição, hermenêutica e teorias discursivas. 6. ed. rev. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2017.

SURFSHARK. **Digital quality of life index**: A study on the quality of digital wellbeing across 117 countries. Amsterdam, 2022. Disponível em: <https://surfshark.com/dql2022?country=BR>. Acesso em: 09 jun. 2023.

SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. Access to justice and Consumidor.gov.br case. In LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Navarro; LAUX, Francisco de Mesquita; RAVAGNANI, Giovani dos Santos. **Direito, Processo e Tecnologia**. 2. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

SUSSKIND, Richard. **Online Courts and the future of justice**. New York: Oxford University Press, 2019. E-book.

TARTUCE, Fernanda; BRANDÃO, Débora. Acesso à justiça e Interações Consensuais *On-Line* no Poder JUDICIÁRIO à Luz da Vulnerabilidade Cibernética. In: SOUSA, José Augusto Garcia de; PACHECO, Rodrigo Baptista; MAIA, Maurilio Casa (Org). **Acesso à justiça na era da tecnologia**. 2.ed. Belo Horizonte, São Paulo: D'Plácido, 2023. p. 41-58.

TRANI, Luiza. Alternative Dispute Resolutions (ADR) e On-Line Dispute Resolution (ODR): poque os meios adequados de resolução de controvérsias e o avanço tecnológico implicam na necessária revisão do conceito de acesso à justiça. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias RDTEC**, São Paulo, v 13. ano 4, Out./Dez. 2021.

VERBICARO, Dennis. **Algoritmos de consumo**: discriminação, determinismo e solução online de conflitos na era da inteligência artificial. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. e-book.

VERBICARO, Dennis; OLIVEIRA, Felipe Guimarães de. O Mito da soberania do consumidor na era da hipermodernidade: a economia do nosso tempo e suas implicações no mercado de consumo. **Revista de Direito do Consumidor RDC**, São Paulo, v. 141. ano 31, mai./jun. 2022. *E-book*.

VIEIRA, Jéssica Ednayra Carvalho. **Desafios da adoção de TIC por idosos para a realização de autosserviço: um estudo sobre a adoção da plataforma meu inss**. 2021. Monografia (Bacharel em Administração) – Universidade de Brasília. Brasília, DF, 2021.

WALD.AJ. **Recuperação Judicial Oi**. Rio de Janeiro, 2023. Disponível em: <https://recuperacaojudicialoi.com.br/inicio/>. Acesso em: 29 jun. 2023.

WARAT, Luis Alberto. Ecologia, psicanálise e mediação. In: WARAT, Luis Alberto (Org.). **Em nome do acordo**: a mediação no direito. Tradução: Julieta Rodrigues. Florianópolis: EModara, 2018. p. 17-61.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa**: conceito atualizado de acesso à justiça processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.

WEBER, Max. **A ética protestante e o espírito do capitalismo**. Tradução de Mário Moraes. São Paulo: Martin Claret, 2020, E-book.

WEBER, Max. **Economia e sociedade**. Tradução de Artur Morão, Teresa Toldy e Marian Toldy. Lisboa: Edições 70, 2022. E-book.

WERNECK, Isadora. Online Dispute Resolution(ODR) e a (des)necessidade de formulação de reclamação prévia dos consumidores junto às plataformas virtuais para configurações do interesse de agir. In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erick Navarro (Orgs.). **Inteligência artificial e direito**



**processual**: os impactos da virada tecnológica no direito processual. Salvador: Juspodivm, 2021.p. 171-210.

WESTIN, Ricardo. Primeira Lei da Previdência, de 1923, permitia aposentadoria aos 50 anos. **Senado Federal**, Brasília, 06 jun. 2019. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/especiais/arquivo-s/primeira-lei-da-previdencia-de-1923-permitia-aposentadoria-aos-50-anos>. Acesso em: 28 jun. 2023.

ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli; OLIVEIRA, Rafael Tomaz de. Pluralismo jurídico, tecnologia e a resolução online de conflitos legal. **Revista da Faculdade de Direito da UFG**, Goiânia, v. 43, p. 1-12, 2019.