



MARINA SAMPAIO MOUZINHO BORGES

**ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS (ODR) – o desafio da regulamentação das
ODR nas repartições públicas**

Porto Velho
2022

MARINA SAMPAIO MOUZINHO BORGES

**ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS (ODR) – o desafio da regulamentação das
ODR nas repartições públicas**

Artigo apresentado ao Centro
Universitário São Lucas Porto Velho,
como requisito para obtenção de nota na
disciplina Trabalho de Conclusão de
Curso II, no curso de Direito.
Orientador: Ihgor Jean Rego.

Porto Velho
2022

B732r Borges, Marina Sampaio Mouzinho

Online dispute resolutions (ODR) – o desafio da regulamentação das ODR nas repartições públicas / Marina Sampaio Mouzinho Borges. – 2022.

25 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) – Centro Universitário São Lucas, Porto Velho/RO, 2022.

Orientador: Me. Ihgor Jean Rego.

1. Direito. 2. Administração Pública. I. Ihgor Jean Rego.

II. Título.

CDU: 35.077.1

Catálogo na Fonte: Bibliotecário Gilmar Gomes de Barros, CRB 14/1693

MARINA SAMPAIO MOUZINHO BORGES

**ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS (ODR) – o desafio da regulamentação das
ODR nas repartições públicas**

Artigo apresentado ao Centro
Universitário São Lucas, como parte dos
requisitos para obtenção de nota na
Disciplina Trabalho de Conclusão de
Curso – TCCII, no curso de Direito, sob
orientação do Prof. Ihgor Jean Rego.

Porto Velho, 8 de dezembro de 2022

Avaliação/Nota: _____

BANCA EXAMINADORA

Esp. Delner do Carmo Azevedo

Centro Universitário São Lucas

Esp. Fábio Alexandre Abiorana Lucena

Centro Universitário São Lucas

ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS (ODR) - o desafio da regulamentação das ODR nas repartições públicas

Marina Sampaio Mouzinho Borges¹

Orientador: Ihgor Jean Rego²

Resumo: O objetivo do trabalho, num primeiro momento, é contextualizar a difícil situação na qual se insere a máquina pública, ressaltando a importância de métodos alternativos de resolução de controvérsias e, numa segunda fase, contextualizar as ODR e suas vantagens, apontando as ações do poder público em torná-las uma realidade mais presente para a população, como a plataforma consumidor.gov.br e iniciativas por parte do judiciário de incentivo à plataforma como fase pré-processual. Num terceiro momento, o trabalho traz a problemática de uma fase pré-processual como um afronta à garantia ao pleno acesso ao judiciário, trazendo uma possível solução ao problema, ao sugerir a regulação das ODR não no âmbito dos tribunais, mas sim das empresas, que fazem parte de um dos maiores núcleos de formação de causas repetitivas: as relações de consumo, tornando-se uma forma de contornar a questão do acesso ao judiciário.

Palavras-chaves: online dispute resolutions, regulação, serviço público.

ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS (ODR) - the issue of regulating ODR in public offices

Abstract: The objective of the work, in the first moment, is to contextualize the difficult situation in which the public machine is inserted, emphasizing the importance of alternative methods of dispute resolution and, in the second phase, to contextualize the ODR and its advantages, pointing out the actions of the public power in making them a more present reality for the population such as the consumidor.gov.br platform and initiatives by the judiciary to encourage the platform as a pre-procedural phase. In the third moment, the work brings the issue of a pre-procedural phase as an affront to the guarantee of full access to the judiciary, bringing a possible solution to the problem, by suggesting the regulation of ODR not within the scope of the courts, but of the companies that they are part of one of the biggest nuclei for the formation of repetitive causes: consumer relations, becoming a way of circumventing the issue of access to the judiciary.

Keywords: online dispute resolutions, regulation, public service.

INTRODUÇÃO

O presente estudo busca entender o problema da adesão das plataformas on-line de resolução de conflitos nas repartições públicas do Brasil dada a ausência de regulamentação apropriada para o seu uso, colocando em pauta o contexto precário em que se insere a máquina pública e o afogamento do judiciário em razão da alta demanda de causas repetitivas, alta taxa de recursos protelatórios para o atraso da conclusão dos processos já existentes, abordando as inovações do CPC, que incentiva o uso dos meios alternativos de solução de conflitos como a conciliação e a mediação para remediar o cenário.

¹Acadêmica de direito da Faculdade São Lucas. E-mail marinasampaio36@gmail.com

²Advogado licenciado, mestre em direito, professor universitário, coordenador estadual do PROCON/RO. E-mail: ihgor.rego@saolucas.edu.br

O texto aborda a arbitragem como meio alternativo de solução de conflitos e sua validade no objetivo de encontrar maneiras mais eficientes de dirimir controvérsias. Explica também as origens do instituto das ODRs – Online Dispute Resolutions –, comparando-a com os institutos mencionados e suas divergências e vantagens, assim como sua implementação no Brasil por meio de políticas públicas como a plataforma governamental de solução de conflitos consumeristas consumidor.gov.br.

A pesquisa aponta também um aumento de acesso a aparelhos com conectividade à internet mesmo nas zonas rurais, após a pandemia da COVID-19, colocando por vencido o argumento de que a adesão baixa ao instituto é fruto de uma sociedade em desenvolvimento, sem acesso à internet nas áreas remotas. Em tópico posterior aborda-se o comportamento do TJRS, que incentiva o uso da plataforma consumidor.gov.br antes de fazer o uso da máquina pública, dando permissão aos servidores de fazerem o cadastro dos demandantes na própria repartição no ato do atendimento, apontando percentuais de melhora nos índices de autocomposição dentro dos tribunais de grande, pequeno e médio porte.

O objetivo do trabalho é trazer a problemática da regulação do instituto dentro das repartições públicas no que concerne às garantias fundamentais de acesso à justiça e a vinculação de eventual solução para o cenário. Para o desenvolvimento do trabalho, foi utilizado o método dedutivo. Como instrumento de pesquisa, foram utilizados artigos científicos e a doutrina, além da legislação e dados de sites oficiais de instituições governamentais que levaram à conclusão do trabalho.

1. Histórico

Sabe-se que a sociedade, por ser composta por pessoas dos mais diversos espectros políticos, identitários, religiosos, ideológicos, além das dificuldades decorrentes das interações mal sucedidas, acaba por divergir e, como consequência lógica, a ocorrência do conflito e da judicialização.

Com o decorrer da história, o Estado “passou a ser o titular de Poder (Dever) de dizer o direito [...], aplicando o Direito previamente estabelecido e punindo o(s) autor(es) do fato.” (GAIO JÚNIOR, 2022, p. 208). Em outras palavras, o Estado tinha a palavra final no que se referia à resolução dos conflitos da população e, na grande maioria das vezes, assim permanece até os dias atuais.

Contudo, Gaio Júnior muito bem explicou que “a litigiosidade excessiva tem sido um dos elementos propulsores à busca de novas formas de solução dos conflitos, embora nenhuma delas tenha a capacidade de eliminar o conflito, o qual é inerente à vida em sociedade.” (GAIO JÚNIOR, 2022, p. 209)

Adicionando a esse cenário de conflitos, a intensa onda de informação que tomou conta do mundo após o processo da globalização trouxe consigo novos desafios que antes não faziam parte da realidade que hoje conhecemos.

Assim, considerando tal realidade aplicada ao Brasil, um país onde impera um modelo de resolução de conflitos litigioso e, assim como nos Estados Unidos da América, “o litígio se tornou a religião secular da nação” (ZANFERDINI; OLIVEIRA, 2015, p. 77), gerando a necessidade de uma melhor gestão desses litígios, ao invés de confiá-los, independentemente de seu grau de importância, às mãos do Poder Público, devido ao acúmulo de processos de litígio que se originou dentro dos órgãos jurisdicionais do governo.

Desse modo, o legislador, percebendo a realidade dos fatos, adotou medidas alternativas de resolução de conflitos com o intuito de desafogar o judiciário, assunto esse que será discutido no tópico ulterior.

Ainda assim, essas medidas alternativas não conseguem, por si só, acompanhar a rápida evolução da sociedade, a qual não pode ser descrita “sem levar em conta a influência que a tecnologia exerce sobre a sua estrutura e sobre as relações que nela se estabelecem” (CRUZ; FERRER, 2015, p. 257), já que são o fundamento e o conhecimento a principal matéria prima da “Nova Economia” na qual todos estamos inseridos (CRUZ; FERRER, 2015, p.260).

Desse modo, a sociedade atual demanda a adaptação da garantia do acesso à justiça, assunto sobre o qual bem explicam Cássio Bruno Castro Souza e Maria Cláudia da Silva Antunes de Souza em sua pesquisa “*Online dispute Resolutions e Administração Pública Sustentável*”

A garantia constitucional do acesso à justiça reclama que o Estado propicie a solução adequada aos conflitos de interesse em um tempo razoável. O estado, portanto, deve garantir que todos aqueles que ajuizaram uma demanda judicial obtenham uma resposta adequada e em tempo razoável. Essa resposta nem sempre será oferecida pelo Poder Judiciário, seja porque mesmo que os custos financeiros sejam eliminados, os custos informacionais do acesso ao Poder Judiciário e o próprio congestionamento dos tribunais fazem com que ou o cidadão não consiga chegar ao Judiciário ou mesmo não consiga sair dele com uma resposta. (SOUZA; DE SOUZA, 2020, p. 31).

Os autores ressaltam a necessidade de execução de políticas públicas que viabilizem o acesso à justiça e que forneçam resposta efetiva para seus dilemas, o que pode ser alcançado por meio dos métodos alternativos de resolução de controvérsias (MARC), assunto tratado posteriormente.

2. Uso predatório da jurisdição

Não é novidade que a máquina pública está abarrotada e que o grande quantitativo de demandas litigiosas vem tornando lenta e ineficiente a gestão dos processos no âmbito do Judiciário. Esse conhecido fenômeno tem várias causas, que serão brevemente explanadas a seguir.

A primeira foi citada pelo Dr. Sérgio Luis Junkes em uma entrevista ao programa *Brasil Justiça*, em que mencionou as demandas consumeristas das grandes corporações como um dos principais fatores de causa do acúmulo de processos e a consequente perda de celeridade, já que prejudica outras matérias (AMB, 2014, on-line) por causa do princípio do acesso à justiça e da Inafastabilidade do Poder Judiciário.

O Dr. João Ricardo dos Santos Costa também versou sobre o tema, dizendo que não só as demandas consumeristas dão causa à lentidão da justiça, mas também o próprio Estado motiva essa morosidade, sendo um dos principais litigantes do país, ao propor execuções ficas ou interpor recursos em excesso, justamente para atrasar o fim de determinados processos, gerando efeitos indesejados aos demais casos judicializados (AMMA, 2014, on-line).

É de se perceber, pela fala dos magistrados, que “o uso predatório da jurisdição está relacionado, em alguma medida, com a litigância de má-fé” (BUNN, 2016, p. 253), sendo clara a utilização de princípios processuais e constitucionais garantistas de forma ofensiva aos objetivos primários desses institutos.

Desse modo, é imperiosa a necessidade de tantas ferramentas quantas forem possíveis serem encontradas e inovar para reverter o quadro crônico em que se encontra o Poder Público.

3. MARC e acesso à justiça

Os meios alternativos de resolução de conflitos, comumente conhecidos como MARC, “dão novo significado ao conceito do acesso à Justiça” (SOUZA, DE SOUZA, 2020, p. 32). Na sua essência, a Administração Pública deve promover soluções consensuais de controvérsias, envolvendo tanto os diversos órgãos da administração quanto o Poder Público e os cidadãos, afastando-se de uma litigância de perfil predatório, que se desenrola por tempo indefinido com custo elevado (BUNN, 2016, p. 253).

Como muito bem explica Fabíola Böhmer de Souza Ramos, verifica-se na atualidade um Estado muito mais propenso a exercer uma função de mediador e de garante, em vez de simplesmente se ancorar na função tradicional de detentor do poder de império (RAMOS, 2018, p. 21).

O Código de Processo civil de 2015 inovou em sua redação ao determinar a audiência de mediação/conciliação como parte integrante e obrigatória do processo civil em caso de ausência de manifesto desinteresse por ambas as partes do processo, sendo o não comparecimento injustificado penalizado com multa, eis o texto:

Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

[...]

§ 8º O não comparecimento injustificado do autor ou do réu à audiência de conciliação é considerado ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da União ou do Estado. (BRASIL; 2015, on-line)

É de se perceber a vontade do legislador em incentivar as partes a tirarem a carga decisória das mãos do judiciário, o que é compreensível, haja vista a necessidade de diminuir o volume de processos, que torna o sistema lento e pouco eficiente como um todo, tornando a autocomposição um meio mais célere e eficiente de se obter acesso à justiça.

4. Meios Alternativos de Resolução de conflito em espécie

O Código de Processo Civil, ao incentivar as partes a resolverem seus conflitos de maneira autocompositiva, tornou clara a importância dos métodos

alternativos de solução de conflitos. Assim, concentremo-nos em diferenciar, de forma breve, as suas principais espécies para então entendermos a proposta do tema principal deste trabalho, qual seja as ODRs.

4.1. Conciliação e Mediação

É de se salientar o significativo enfoque do CPC 2015 nos métodos autocompositivos, já que o legislador se preocupou em citá-los desde logo e colocá-lo em posição de grande importância no início do dispositivo legal, em seu artigo 3º, ao ressaltar que a solução consensual deve ser motivada no curso de todo o processo.

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.
[...]
§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial. (BRASIL, 2015, on-line).

Importante destacar, também, que os métodos alternativos vêm como um complemento do caput do referido artigo, que cita o princípio constitucional do acesso à justiça, o que põe a autocomposição como uma das maneiras legitimadas pelo legislador de garantir esse acesso, sem necessariamente deixar toda a responsabilidade de resolução da lide nas mãos do judiciário.

O parágrafo terceiro faz referência à conciliação e a mediação, que atualmente são os principais meios autocompositivos a que se recorre dentro dos tribunais. Esses métodos, claramente, não se tratam do mesmo instituto, divergindo-se entre si.

A conciliação objetiva o acordo mútuo entre as partes e conta com a pessoa do conciliador, que está autorizado a interagir em prol de eventual acordo com uma posição ativa dentro da audiência, podendo fazer sugestões, recomendações e até mesmo fazer propostas de modo a estimular a solução da lide. A mediação, por sua vez, apesar de também objetivar o acordo, coloca o terceiro numa posição neutra, sem permissão legal para intervir na negociação, tornando-se mero facilitador e se limita a tornar mais clara a comunicação entre os litigantes e a aproximá-los para

que o ambiente se torne propício à conclusão do processo pela autocomposição. (RAMOS, 2018, p. 28).

4.2. Arbitragem

O método da arbitragem é amplamente escolhido por partes figurantes de relações comerciais e empresarias, já que, de acordo com o artigo 1º da Lei de Arbitragem, esta só pode ter como objeto direito patrimonial disponível.

É, também, o que mais se assemelha ao processo jurisdicional como o entendemos, já que as partes submetem a decisão final a um terceiro, estando a litigiosidade muito mais presente do que nos métodos de conciliação e mediação. A diferença é que na arbitragem esse julgador não é o Estado, mas um particular, o que não tira a natureza impositiva, da sua sentença arbitrária.

Nas palavras da professora Selma Lemes:

A arbitragem, portanto, é um modo extrajudiciário de solução de conflitos em que as partes, de comum acordo, submetem a questão litigiosa a uma terceira pessoa, ou várias pessoas, que constituirão o tribunal arbitral. A decisão exarada por esse tribunal arbitral tem os mesmos efeitos de uma sentença judicial (art. 31 da Lei 9.307, de 23.09.1996). (LEMES, 2007. p. 59)

Importante salientar que, por mais que a litigiosidade esteja mais presente na arbitragem do que nos outros métodos alternativos de resolução de conflitos, ela ainda é munida de um maior espírito de cooperação do que no tradicional processo judicial. Como bem cita Ramos:

Apesar da litigiosidade sempre presente, a arbitragem promove uma maior cooperação entre as partes do que o processo judicial. Isso porque elas regularmente pretendem manter a relação jurídica, por vezes comercial, ou mesmo diante da possibilidade de alteração das regras procedimentais da arbitragem por consenso, o que estimula a cooperação. (RAMOS, 2018, p. 35).

A administração Pública também pode fazer uso dessa ferramenta de resolução de conflitos. Contudo, quando esta figura como parte, deve haver algumas modificações, já que a Administração Pública segue os princípios constitucionais elencados no art. 37 da Carta Magna, em especial a publicidade, para que “os atos da administração pública sejam passíveis de controle, inclusive aqueles praticados

em juízo ou câmara arbitral” (CARIOLI, 2022, p. 41), o que justifica a adição do parágrafo terceiro ao artigo 2º da lei da arbitragem, prevendo que “a arbitragem que envolva a administração pública será sempre de direito e respeitará o princípio da publicidade”.

O julgamento de direito a que se refere o dispositivo se fundamenta no fato de que a Administração Pública é regida pelo princípio da Legalidade, havendo a necessidade de atuar dentro dos limites legais, com critérios objetivos, o que torna fora de cogitação um julgamento por equidade, já que este método se vale de critérios subjetivos (CARIOLI, 2022, p. 41). Assim, atendidas as determinações legais, a Administração Pública pode se utilizar da arbitragem para dirimir seus conflitos.

5 *Online Dispute Resolutions*

Após a explanação dos meios alternativos de resolução de conflitos trazidos pela legislação, é de se destacar o tema principal do trabalho: *online dispute resolutions*.

5.1 eBay: breves considerações ao pioneirismo nas ODRs

Até a década de 1990, o espaço virtual não era utilizado para fins comerciais. Contudo, com a vasta ampliação do acesso a internet, percebeu-se que o ambiente virtual também era propício a litígios e, por isso fazia-se necessária uma regulamentação, o que se evidenciou ainda mais no ano de 1998, quando de fato houve a abertura da internet para o comércio (KATCH; RIFKIN, 2001. p.47).

Assim, com novos tipos de relações, nascem novos tipos de conflito, como bem defendeu Gaio Júnior, quando escreveu:

Na atualidade, com a evolução dos meios tecnológicos, sobretudo as tecnologias de informação e comunicação, gerou-se não apenas novas relações sociais, mas também novos conflitos e até mesmo a intensificação dos que já existiam. Com o uso acentuado dessas ferramentas, criou-se o cenário ideal para o surgimento do modelo de *Online Dispute Resolution* - ODR. (GAIO JÚNIOR, 2022, p. 216).

A loja virtual americana eBay foi pioneira no que se refere à resolução de conflitos no ambiente virtual, propondo-se a desenvolver uma plataforma digital cujo

objetivo era a composição amigável por parte de fornecedores e consumidores (GAIO JÚNIOR, 2022, p. 216). O projeto piloto propunha a figura de um mediador humano para intermediar as discussões via e-mail. Sobre esse projeto, relata Daniela Engelmann:

Inicialmente, foram tratadas duzentas disputas em um período de 2 semanas, sendo considerado o maior número de disputas mediadas de forma digital até aquela data, mostrando-se, assim, bem sucedido. A partir daí a empresa adotou melhorias ao sistema, como por exemplo a utilização de um software para torna-lo capaz de tratar um maior número de demandas de forma mais automatizada e menos dependente da figura de um mediador. (ENGELMANN, 2020, p. 16).

Hoje, a eBay, agora uma das maiores lojas virtuais que existem, é proprietária de um sistema eletrônico de conflitos que gerencia mais de 60 milhões de conflitos por ano, com uma taxa de sucesso 90% (RULE, 2009, p. 133).

Com uma taxa tão alta de sucesso, não há que se negar a eficiência da automatização do gerenciamento das disputas entre os usuários da eBay, sem a qual dificilmente se chegaria aos resultados presentes hoje, já que possibilita uma maior quantidade de conflitos resolvidos em uma menor quantidade de tempo e, principalmente, sem perder a qualidade, uma vez que se observa um elevado percentual de êxito.

5.2. Conceito de ODR

Consolidada a base histórica das *online dispute resolutions* - ODR, é importante chegar a um conceito para tal instituto com o fim de esclarecer sua função dentro do ordenamento jurídico, já que a proposta é fazer das ODRs uma ferramenta valiosa e de uso recorrente por parte da Administração Pública para a garantia de um serviço público mais confiável e eficiente.

As ODRs entram no cenário jurídico como uma ADR (*Alternative Dispute Resolution*). Esse instituto promove a resolução autocompositiva com certo grau de presença de tecnologia.

Sobre a relação das resoluções online de controvérsias, Engelmann bem escreveu:

[...] a resolução de controvérsias *online* não surgiu com a intenção de

desafiar ou romper um regime legal já existente com processos familiarizados para resolução alternativa de disputas, mas apenas com a intenção de oferecer uma maneira melhor para resolver disputas criadas em razão da própria internet, refletindo os canais tradicionais para um cenário equivalente *online*. (ENGELMANN, 2020, p. 22).

O sistema cujas características não eram muito bem aceitas socialmente, como a ausência de intervenção humana e registro automatizado de dados, por exemplo, foi tomando amplitude e adquirindo mais aceitação, até um ponto em que os mesmos pontos tidos como negativos passaram a ser considerados vantajosos, já que diminuía o tempo de consultas e pesquisas e evitava gastos com sedes físicas, além da melhoria dos processos através da automação.

Arbix defendeu que a ODR vem como um vetor ao oferecer às partes novos mecanismos e ambientes para as partes do processo, não só transferir os mesmos procedimentos para um ambiente online, caracterizando-se como “uma porta a mais” e não só “um caminho novo para se chegar a uma porta já existente” (ARBIX, 2017, p. 58-59).

Desse modo, chegando a um conceito de ODR, pode-se entender que se trata de uma plataforma digital de resolução de litígios de se vale de um novo modelo de interação entre as partes, a qual se dá por intermédio de tecnologia, mediante o uso de plataformas de inteligência artificial, cujo objetivo não se configura na substituição desses meios tradicionais de solução de controvérsias, mas sua complementação.

5.3. Consumidor.gov.br e ampliação do acesso à justiça

Consciente do relevante papel das relações consumeristas no abarrotamento do sistema de justiça, o poder público investiu no consumidor.gov.br, uma plataforma on-line de intermediação entre empresas e consumidores com o objetivo de melhor viabilizar a gerência autocompositiva dos seus conflitos.

Sua principal característica é a possibilidade de “um contato direto entre consumidores e empresas, em um ambiente totalmente público e transparente, dispensada a intervenção do Poder Público na tratativa individual.” (BRASIL, 2019, on-line).

Empresas cadastram-se voluntariamente no site e aderem aos termos que constam no Guia de Usuário das Empresas, disponível na plataforma, que

determina:

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

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

Grande vantagem desse serviço público é a gratuidade, que permite que pessoas de diversas classes sociais possam se utilizar de sua atuação, que se baseia nas seguintes premissas:

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

Não se pode negar os bons resultados do site, que foram objeto de indicação ao Prêmio Inovare em 2015. O prêmio tem o objetivo de identificar, premiar e divulgar práticas que “estejam contribuindo para a modernização, a democratização de acesso, a efetividade e a racionalização do Sistema Judicial Brasileiro” (BRASIL, 2019, on-line)

Sobre as boas práticas do site que levaram a sua indicação, foi dito:

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

O site consumidor.gov.br, por conservar os dados das empresas que remetem aos seus conflitos dentro da plataforma – dados como porcentagem de

conflitos solucionados, média de tempo de resposta ao consumidor, entre outros – se torna um verdadeiro catálogo de boas relações, figurando também como uma base sólida para a escolha dos consumidores a comprar ou contratar o serviço de alguma empresa, um fato motivador de boas práticas de relação para com os clientes por parte da organização comercial.

Figura 1 – Interface do site consumidor.gov.br



Fonte: SENACON

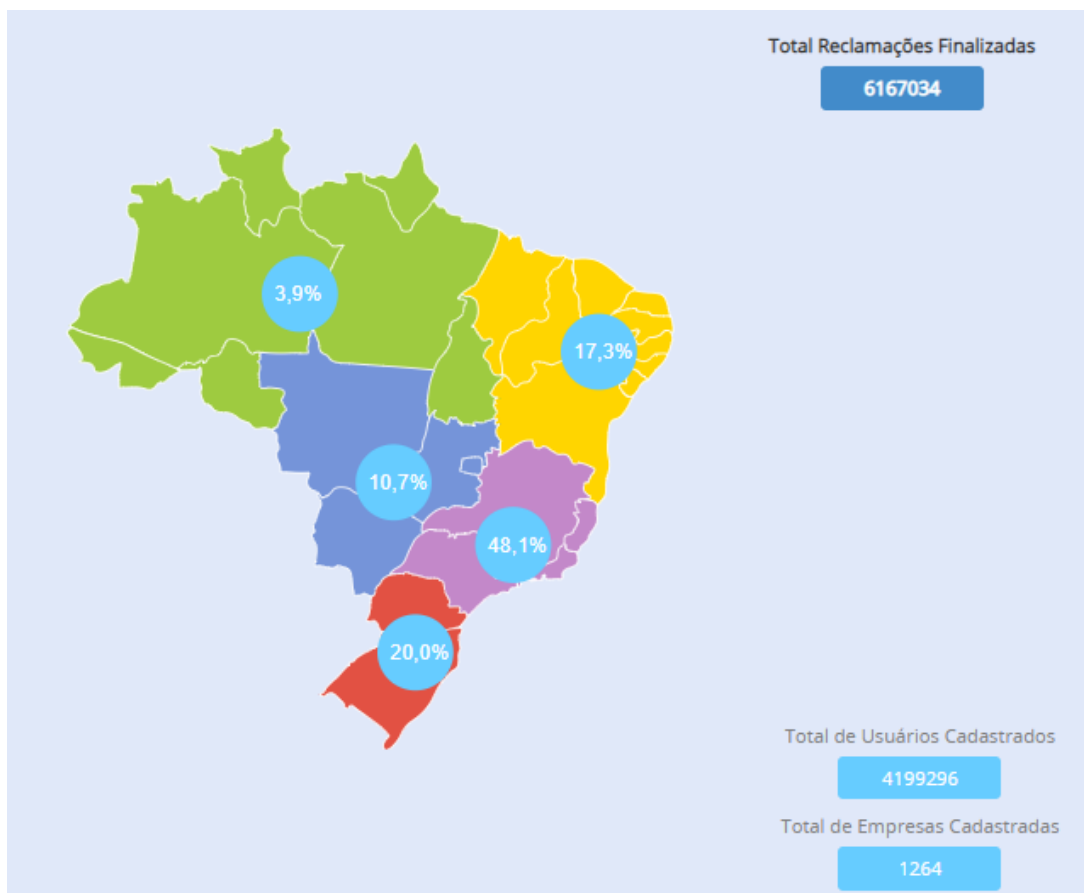
Como bem defendido por Lemos e Souza, “quanto mais informações forem passadas, e maior a sua relevância para a condução do contrato e a melhoria da experiência de uso da plataforma, mais atendido certamente será o princípio da boa-fé objetiva” (LEMOS; SOUZA. 2016, p. 1.770).

A adesão popular à plataforma consumidor.gov.br alcançou bons resultados. Até março de 2019 foram cadastrados 1,2 milhões de usuários. Dentre os consumidores usuários, 32,8% eram da faixa etária de 31 a 40 anos, contabilizando no site 1,7 milhões de reclamações, e 99,3% delas foram respondidas em uma média de 6,3 dias de acordo com a Secretaria Nacional do Consumidor (BRASIL, 2019, on-line)

No mesmo período, com relação à distribuição geográfica, constata-se que a região com maior adesão foi a Sudeste, correspondendo a 48,1% do valor total, a maior parte dentro do estado de São Paulo. A região Norte foi a que apresentou a o

menor índice de adesão, contando com somente 3,9% das reclamações (BRASIL, 2022, on-line).

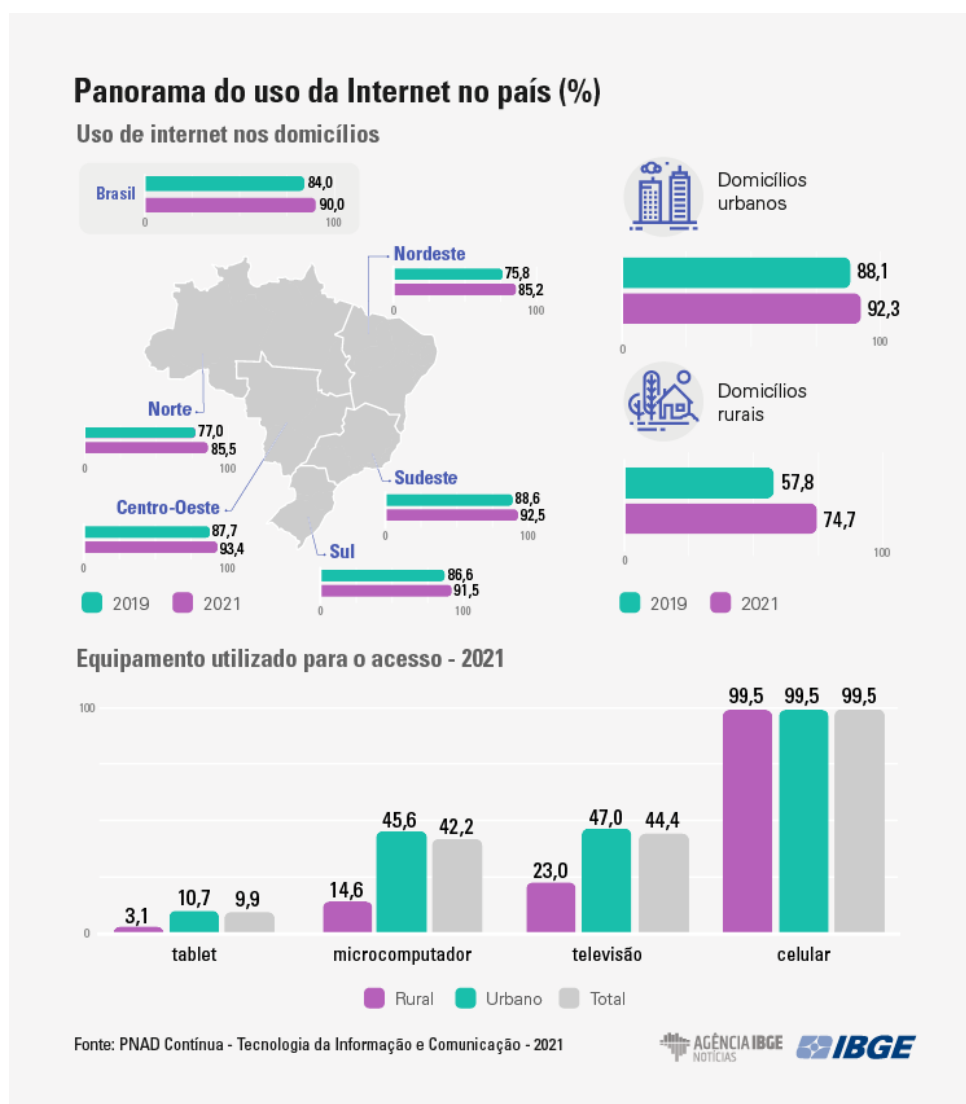
Figura 2 – Panorama da adesão ao consumidor.gov.br no país (novembro 2022)



Fonte: SENACON

Tais percentuais discrepantes são esperados por fatores sociais, culturais e econômicos que tornam o acesso à internet mais limitado em algumas regiões do Brasil, o que felizmente vem diminuindo principalmente após a grande proporção que tomaram as relações remotas após a pandemia da COVID-19. Pesquisas recentes indicam que 90% do país alcançou o acesso ao uso da internet principalmente pelo celular (BRASIL; 2021, on-line).

Figura 3 – Panorama do uso da Internet no país (2021)



Fonte: PNAD Contínua

Desse modo, apesar de ainda haver espaço para mais desenvolvimento social e tecnológico que permita a possibilidade de participação de mais pessoas nas plataformas de ODR, não há que se negar que a questão de acesso à internet não é mais uma das principais barreiras a serem enfrentadas para uma maior adesão a este instituto. O que se faz mais necessário é a regulamentação eficaz, que torne as ODRs inerentes ao poder público para a prestação de um serviço eficiente – garantia constitucionalmente definida nos princípios da Administração Pública – e, conseqüentemente, à sociedade como um todo, tornando-as uma escolha natural no que concerne às pequenas causas litigiosas.

5.4. Participação do Poder Público na disseminação do uso da plataforma

Consumidor.gov.br – TJRS

Como já mencionado, uma das maiores barreiras para a normalização do uso das ODRs pelo poder público é a ausência de regulação.

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul teve desempenho particularmente interessante no que consiste ao incentivo que promoveu à utilização da plataforma consumidor.gov.br.

Como bem relatou Daniela Engelmann a respeito dessas primeiras diretrizes:

[...] a Corregedoria Geral de Justiça [...] procurou traçar orientações aos magistrados para a utilização do projeto, especialmente nos juizados especiais cíveis. A principal orientação consistia em que, na ocasião do comparecimento da “parte autora” no balcão dos Juizados para a formulação do pedido inicial, fossem repassadas as instruções necessárias para a utilização da plataforma de acesso ao uso de *consumidor.gov.br*. A estratégia, portanto, nesse sentido, o ofício permitia ainda que o cadastramento da solicitação na plataforma de Projeto fosse realizada diretamente por um servidor, conforme a estrutura de atendimento de cada JEC, a critério do juízo. (ENGELMAN; 2020, p 51)

No mesmo trabalho, a autora cita que o movimento incentivador da conciliação revelou um índice médio de autocomposição em 11% das sentenças, equivalendo a aproximadamente a 2,9 milhões de processos finalizados em conciliação, segundo os dados do CNJ (ano base 2015). Os números também foram favoráveis no âmbito da Justiça estadual no Rio de Janeiro, que apresentou 14% em acordos homologados; em Sergipe, tribunal de pequeno porte, alcançou 21,7% e na Bahia, tribunal de médio porte, teve 18% das suas sentenças solucionadas por meio de acordo (BANDEIRA; 2016, on-line).

Figura 4 – Índice de conciliação na Justiça estadual (2015)



Fonte: CNJ

Os dados revelam um percentual significativo de progresso após a melhora no incentivo e regulamentação no alto escalão da organização judiciária, que reverberou em resultados satisfatórios em tribunais de grande, médio e pequeno porte em todo o país, o que salienta ainda mais o papel crucial da legislação na efetividade de novos meios de solução de conflitos como as ODRs.

5.5. O desafio da regulamentação das ODRs nos tribunais e a mitigação do acesso à Justiça.

Como já explicitado, as ODRs, para que sejam difundidas e utilizadas com regularidade perante as repartições públicas, precisam de regulamentação legal, já que a Administração Pública é regida pelo princípio da legalidade.

Redirecionar a tentativa de resolução do conflito trazida em repartição pública para uma plataforma online como uma fase pré-processual pode ser entendido como

uma afronta ao princípio do acesso ao judiciário, já que o Estado não deve se eximir de julgar ameaça ou lesão ao direito, como dispõe o texto constitucional, sendo um direito que o demandante tem o de colocar a decisão nas mãos do judiciário, ainda que de forma comprovadamente mais onerosa, demorada, ineficiente e com alta probabilidade de existência de recursos protelatórios.

Assim, como solucionar a questão da adesão às ODRs, já que a cultura brasileira tende a confiar mais na decisão de um magistrado do que na capacidade do cidadão de resolver seus próprios infortúnios?

Para se chegar a uma solução deve-se reconhecer o fato de que as ODRs surgiram da alta taxa de conflitos de consumos nas empresas de *marketplace*, daí a iniciativa da eBay de construir um sistema que mitigasse o prejuízo de tantas demandas judiciais. Do mesmo modo, como já citado, grande parte das demandas do direito patrimonial no Brasil, incide nas relações de consumo (AMB; 2015a).

O ponto é, as demandas repetitivas mais simples de serem resolvidas e que mais necessitam da vinculação de um magistrado na formulação da decisão são as que envolvem a relação de consumo.

Conclui-se, então, que seria muito mais efetiva uma padronização nas empresas e lojas virtuais e mesmo físicas, de um sistema de resolução como parte da regulamentação básica das empresas com o intuito de diminuir o índice de incidência dessas desavenças e também de mais rápida, eficiente e padronizadamente solucioná-las, do que forçar uma fase processual não codificada no âmbito do judiciário, elevando ainda mais a probabilidade de recursos por parte de quem se sinta lesado por tal ativismo judicial.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É perceptível o progresso do instituto das *Online Dispute Resolutions* no decorrer da história. Atualmente é nítida a percepção das empresas e do poder público da necessidade de métodos que viabilizem o desafogamento do judiciário, de formas mais céleres e baratas de dirimir conflitos. Apesar da matéria ser melhor aceita nas relações privadas no âmbito nacional e de existirem várias e claras vantagens em relação ao seu uso, a adesão ainda é uma questão a ser solucionada, já que uma fase pré-processual não codificada para a implementação das ODRs como tem sido defendido em tribunais ao redor do país, a exemplo do

TJRS, que remete os consumidores a plataforma consumidor.gov.br, pode ser interpretada como um empecilho ao pleno acesso ao judiciário por parte da população, sendo mais viável uma solução no âmbito das empresas com uma padronização de um sistema efetivo de solução de conflitos, de modo a diminuir a necessidade de se recorrer à decisão do poder público.

Com o crescimento das relações e interações digitais, a familiaridade com os sistemas online de resolução de conflitos tendem a crescer, incorporando ao acervo de serviços à disposição da população como alternativa viável ao Poder Judiciário.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

ASSOCIAÇÃO DOS MAGISTRADOS BRASILEIROS (AMB). **Não deixe o judiciário parar**. 2015. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=B1fMnw0wxOg>. Acesso em: 18 set. 2022.

ASSOCIAÇÃO DOS MAGISTRADOS DO MARANHÃO (AMMA). **Uso predatório da justiça**. 2014. Disponível em: <http://amma.com.br/noticias~1,4429,,,em-artigo-presidente-da-amb-faz-criticas-ao-uso-predatorio-da-justica>. Acesso em: 18 set. 2015.

BANDEIRA, Regina. Conselho nacional de Justiça. **Relatório Justiça em Números traz índice de conciliação**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/relatorio-justica-em-numeros-traz-indice-de-conciliacao-pela-1-vez/>. Acesso em 18 nov. 2022.

BRASIL. **Lei 13.105 de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Brasília-DF. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em 23 nov. 2022.

BRASIL. **Pesquisa de Satisfação 2015**. Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/relatorio-justica-em-numeros-traz-indice-de-conciliacao-pela-1-vez/>. Acesso em 11 nov. 2022.

BRASIL. **Pesquisa de satisfação 2019**. SENACON. Disponível em <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiNmY4ZDRhMzYtMDYxNS00MjA0LWE2MjltOGlyNDZiMzEwNThjliwidCI6ImViMDkwNDIwLTQ0NGMtNDNmNy05MWYyLTRiOGRhNmJmZThlMSJ9>. Acesso em 26 out. 2022.

BRASIL. **Pesquisa de Satisfação 2021**. PNAD Contínua - Tecnologia da Informação e Comunicação. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/34954-internet-ja-e-acessivel-em-90-0-dos-domicilios-do-pais-em-2021>. Acesso em 26 out. 2022.

BRASIL. **Pesquisa de satisfação 2022**. SENACON. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico/abrir>. Acesso em: 23 nov. 2022

BRASIL. **Sobre o serviço**. SENACON. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>. Acesso em 21 de novembro 2022

BUNN, Maximiliano Losso; ZANON JUNIOR, Orlando Luiz. Apontamentos preliminares sobre o uso predatório da jurisdição. Natal. **Revista Direito e Liberdade**, v. 18, n. 1, p. 247-268. 2016.

CARIOLI, Anderson Ernesto. **A Arbitragem na Administração Pública**. In: PERLINGEIRO, Ricardo; DUARTE, Fernanda; PINTO, Adriano Moura Fonseca **Anais do IV Seminário PPGD - UNESA Justiça Administrativa**. Niterói: Nupej, 2021. p. 40 a 43. *E-book*. Disponível em https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4072763. Acesso em 18 ago. 2022.

CRUZ, Paulo Márcio; FERRER, Gabriel Real. **Direito, sustentabilidade e a premissa tecnológica como ampliação de seus fundamentos**. Florianópolis: Seqüência. v. 36 n. 71, p. 239-278. 2015.

DE SOUZA, Maria Cláudia da Silva Antunes; SOUZA, Cássio Bruno Castro. Online dispute resolutions e administração pública sustentável. In: DE SOUZA; Maria Claudia da Silva. **Direito e Sustentabilidade**: tomas contemporâneos. Rio de Janeiro. Lumen Juris. 2020. p. 31-58.

ENGELMANN, Daniela. **A Resolução Autocompositiva Online dos Conflitos de Consumo no Brasil**. Tese de Mestrado. 127 páginas. Porto Alegre. Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS. 2020.

GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira. “Online Dispute Resolution” e a solução de litígios: da qualidade à efetividade dos direitos. Rio de Janeiro: **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**. v. 23. n. 2. p. 206-237. 2022. Acesso em 14 ago. 2022.

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet. **Online Dispute Resolution: resolving conflicts in cyberspace**. 1. ed. San Francisco: Jossey-Bass. 2001.

LEMES, Selma. **Arbitragem na Administração Pública. Fundamentos jurídicos e Eficiência Econômica**. 1. ed. São Paulo: Quartier Latin. 2007.

LEMOES, Ronaldo; SOUZA, Carlos Affonso Pereira de . Aspectos jurídicos da economia de compartilhamento: função social e tutela da confiança. Rio de Janeiro. **Revista de Direito da Cidade**, vol. 08, n. 4, p. 1757-1777. 2016.

RAMOS, Fabíola Böhmer de Souza. **Como a ODR (online dispute resolution) pode ser instrumento de solução de conflitos no âmbito do Poder Judiciário**. Tese de Mestrado. 79 páginas. Brasília. Instituto Brasiliense de Direito Público. 2018.

RULE, Colin. **Online Dispute Resolution for Business: B2B, E-commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts**. San Francisco: Jossey-Bass. 2009.

TAVARES, Juliana Pereira da Silva; TAVARES, Lorena Tamanini Rocha. **Prêmio Inovare. Edição XII, 2015**. Disponível em: <https://www.premioinnovare.com.br/praticas//consumidorgovbr-20150331145629717477>. Acesso em: 10 dez. 2019.

ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montignelli; OLIVEIRA, Rafael Tomaz. Online

dispute resolution in Brazil: we are ready for this cultural turn. Ribeirão Preto:
Revista Paradigma, a. XX, v. 24, n. 1. p. 68-80. 2015.