



FUNDAÇÃO PRESIDENTE ANTÔNIO CARLOS DE UBÁ
FACULDADE DE DIREITO - 2021

RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ON-LINE: sua exigência prévia e o acesso à justiça

Eduarda Alice de Souza Oliveira¹

Adriana Miranda de Vasconcelos²

RESUMO

As Resoluções de Disputas Online (ODR's) são consideradas como forma extrajudicial de resolução do conflitos, as quais vêm ganhando espaço considerável no Brasil. Diante disso, o estudo teve como problema de pesquisa o seguinte questionamento: a exigência prévia de participação em ODR fere o princípio do acesso à justiça? A hipótese adotada foi que o princípio de acesso à justiça não significa acesso ao Poder Judiciário e em razão disso, não há violação ao referido princípio ao condicionar a provocação ao Poder Judiciário somente na hipótese de não haver solução do conflito por meio da ODR. Como objetivo geral, analisou se a exigência de participação das partes em ODR, antes de provocar o Poder Judiciário, fere o direito fundamental de acesso à justiça e como objetivos específicos, verificou se a ODR se caracteriza como uma forma de Justiça Multiportas, demonstrou que o acesso à justiça também ocorre quando se realiza uma ODR e verificou se há possibilidade de exigir dos jurisdicionados a participação em ODR para provocar o Poder Judiciário. Quanto à metodologia, a pesquisa utilizou-se do método hipotético-dedutivo com vertente jurídico-propositiva e como procedimento adotou-se a pesquisa bibliográfica. Conclui-se que a ODR é uma forma de acesso à justiça, podendo ser considerada como uma das portas do sistema de Justiça Multiportas, contudo, ante à ausência legislativa, não é possível exigir participação prévia dos jurisdicionados para só então provocar o Poder Judiciário.

Palavras-chave: acesso à justiça; resolução de disputas online; meios alternativos de resolução dos conflitos; justiça multiportas.

ABSTRACT

Online Dispute Resolutions (ODR's) are considered an extrajudicial form of conflict resolution, which has been gaining considerable space in Brazil. Given this, the study had as a research problem the following question: does the prior requirement of participation in ODR violate the principle of access to justice? The hypothesis adopted was that the principle of access to justice does not mean access to the Judiciary and, therefore, there is no violation of that principle by conditioning the provocation to the Judiciary only in the event that there is no solution to the conflict through the ODR. As a general objective, it analyzed whether the requirement for the parties' participation in ODR, before provoking the Judiciary, violates the fundamental right of access to justice and, as specific objectives, it verified whether the ODR is characterized as a form of Multi-Door Justice, it demonstrated that access to justice also occurs when an ODR is carried out and it has been verified whether there is a possibility of requiring jurisdictions to participate in an ODR in order to provoke the Judiciary. As for the methodology, the research used the

1 Graduada no Curso de Direito da Fundação Presidente Antônio Carlos – Fupac-Ubá. E-mail: eduarda0112oliveira@gmail.com

2 Mestre em Economia Doméstica na área de consumo e cultura pela UFV. Professora do Curso de Direito da Fundação Presidente Antônio Carlos – Fupac-Ubá. E-mail: adriana_vasc@yahoo.com.br

hypothetical-deductive method with a juridical-proposal aspect and as a procedure bibliographic research was adopted. It is concluded that the ODR is a form of access to justice, and can be considered as one of the doors of the Multiport Justice system, however, given the absence of legislation, it is not possible to demand prior participation from the jurisdictions and only then provoke the Judiciary.

Keywords: access to justice; online dispute resolution; alternative means of conflict resolution; multi-portjustice.

1. INTRODUÇÃO

O atual Código de Processo Civil (CPC) adotou o denominado sistema de Justiça Multiportas, o qual possibilita a utilização pelos jurisdicionados de métodos adequados para resolução dos conflitos de forma mais acertada, humanizada, célere, econômica e mais coerente a cada situação, sem precisar, necessariamente, postular demandas judiciais.

Dentre as alternativas dadas pela Justiça Multiportas encontra-se as Resoluções de Conflitos Online (ODR - *Online dispute resolution*), ou seja, a possibilidade de se resolver litígios de forma online, com auxílio ou não de terceiros, através de modalidades de conciliação, sendo algumas, inclusive, robotizadas.

Diante dessa realidade e considerando que alguns magistrados têm exigido das partes prévia participação em ODR e somente se o conflito não for solucionado por essa via é que o Poder Judiciário deve ser provocado, o presente estudo adota como problema de pesquisa a seguinte indagação: a exigência prévia de participação em ODR fere o princípio de acesso à justiça?

Baseando-se nos estudos de Simon e Nunes (2021), Tartuce (2020) e Azevedo (2011), tem-se como hipótese que o princípio de acesso à justiça não significa acesso ao Poder Judiciário e em razão disso, não há violação ao referido princípio, ao exigir prévia participação em ODR, para só então buscar a solução pela via do Poder Judiciário, caso a solução não tenha ocorrido por meio da ODR.

O tema em análise deve ser estudado em razão da resolução de disputa online ser fundamental para a desjudicialização dos processos, o que permite maior economicidade, celeridade e eficiência. Ademais, diante da exigência de participação prévia em ODR por alguns magistrados, o estudo se justifica porque pode estar exigindo requisito para provocação do Poder Judiciário sem previsão legal expressa para tanto, o que merece uma reflexão crítica.

Quanto aos objetivos da pesquisa, o geral refere-se a analisar se a exigência de participação das partes em ODR, antes de provocar o Poder Judiciário, fere o direito fundamental de acesso à justiça e como objetivos específicos, verificar se a ODR se caracteriza como uma forma de Justiça Multiportas, demonstrar que o acesso à justiça também ocorre

quando se realiza uma ODR e verificar se há possibilidade de exigir dos jurisdicionados a participação em ODR para provocar o Poder Judiciário.

A presente pesquisa adotará o método de abordagem hipotético dedutivo, utilizando como linha metodológica a da tecnologia social científica, uma vez que o intuito do trabalho é analisar o posicionamento jurídico em relação à sociedade, elencando os impactos e as mudanças que são realizadas através destes posicionamentos. De modo a analisar o direito como uma variável da sociedade, sua eficiência, eficácia e principalmente a relação que existe entre o direito e a sociedade como um todo. Trata-se, ainda, de um gênero de pesquisa jurídico-projetivo ou jurídico propositivo, tendo em vista que, ao analisar as Resoluções de Conflitos Online como meio de Justiça Multiportas e alternativas para corroborar com o Poder Judiciário, partiu de premissas e condições vigentes como forma de tentar detectar tendências futuras de determinado instituto jurídico ou de determinado campo normativo específico.

Para uma divisão adequada dos pontos que serão enfrentados, primeiramente será traçado um apanhado teórico do surgimento do Sistema de Justiça Multiportas e seus princípios, bem como o conceito de Mediação Online e de ODR, a regulamentação legal dessas no Brasil, seguida de exemplos de plataformas utilizadas, incluindo suas vantagens e desvantagens. Em um segundo momento, se buscará conceituar o acesso à justiça e de que modo a ODR está inserida nesse conceito, a morosidade do Poder Judiciário, incluindo seus aspectos sociais e econômicos, como também, analisar os excluídos digitais no país. Em um terceiro momento, será analisado o projeto de Lei nº 533/2019 e apresentar decisões que já exigem a comprovação de participação prévia em ODR, assim como, as que não exigem para então, apresentar as considerações finais.

2- ODR COMO FORMA DE JUSTIÇA MULTIPORTAS

A convivência humana traz conflitos e esses, em regra, quando não solucionados consensualmente pelas partes, são levados ao Poder Judiciário para que o juiz aplique a lei ao caso concreto. Contudo, não é apenas o Poder Judiciário que possui competência para resolver conflitos. Conforme expõe Câmara (2020), existem equivalentes da função jurisdicional como a arbitragem, a mediação, seja ela digital ou não, a conciliação e outros. Corrobora com esse entendimento Tartuce (2020) ao expor que os mecanismos diferenciados para a solução dos conflitos operam de uma forma simplificada e pouco regulamentada, criando forma paralela à justiça tradicional, novas vias de soluções das controvérsias, ou seja, o sistema de Justiça Multiportas proporciona outras formas de resolução do conflito que podem ocorrer pela via judicial ou extrajudicial.

Pensando em uma cultura de menor litígio e para reduzir a excessiva demanda judicial, o sistema de Justiça Multiportas foi desenvolvido em decorrência da ineficiência da prestação jurisdicional, bem como da necessidade de negociação em vários âmbitos da sociedade sendo necessário criar mecanismos diferenciados e adequados para solucionar as controvérsias. (RODRIGUES, LORENZI, ROSA, 2017)

A adoção de mecanismos adequados de composição de conflitos é preocupação dos legisladores desde 1995 quando da criação da Lei Juizados Especiais, que instituiu uma justiça mais célere e econômica para causas menores e menos complexas. Nessa mesma linha de raciocínio, em 1996 foi instituída a Lei de Arbitragem, que também foi voltada para resolução de conflitos de interesses de forma rápida, clara e sem custos elevados para as os litigantes.

Em 2010, a Resolução 125 foi desenvolvida pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses com o fim de assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados levando em consideração a natureza e peculiaridade do conflito.

Diante da possibilidade de se resolver o conflito de outras formas, o Código de Processo Civil de 2015 (CPC/2015), em seu art. 3º adota o modelo de justiça multiportas, o qual é explicado por Assis (2020) como sendo a ideia de que para cada litígio existe uma forma adequada de resolução, com participação e autonomia das partes na busca da solução mais adequada e efetiva, de modo que as partes saiam satisfeitas com os resultados alcançados na solução dos litígios. O referido autor, Assis (2020), afirma que a justiça multiportas não oferece aos litigantes meios alternativos de solução de conflitos, mas sim, meios adequados sendo considerada a forma complexa de garantir acesso à justiça além do sistema convencional.

Com base na mesma premissa, em 2015, foi instituída a Lei de Mediação, que surgiu como forma de complementar a legislação já existente além de promover mais uma porta na resolução de conflitos.

Além da arbitragem, mediação e conciliação, formas de resolução de conflitos especificadas no CPC, no art. 3º, §§ 1º e 3º³, que são consideradas componentes do sistema de Justiça Multiportas, existem outras formas de resolução do conflito como é o caso da mediação digital, a Online Dispute Resolution (ODR) e outras.

3 Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§ 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juizes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

Sobre a ODR destaca-se que, com o surgimento da rede mundial de computadores, conseqüentemente, a criação de atividades comerciais realizadas exclusivamente na internet, essa forma de solução do conflito surgiu, nos Estados Unidos, abrangendo várias técnicas específicas de ADR⁴, uma vez que utiliza um rede como local virtual para solução de litígios, conforme expõem Becker, Lameirão (2017).

Sobre a mediação digital, também denominada de mediação online, destaca-se que, com o avanço dos meios tecnológicos de comunicação e como forma de romper as barreiras geográficas, ela surgiu de forma positiva trazendo inúmeros impactos, tanto na atuação privada quanto na atuação do judiciário.

De acordo com Spengler e Pinho (2018, p. 241) entende-se como mediação online “aquela na qual todos os debates acontecem no espaço cibernético”.

À vista disso, Costa (2021) afirma que a mediação digital não difere da mediação tradicional, uma vez que se trata de um método autocompositivo, no qual as partes, auxiliadas por um terceiro mediador, independente e imparcial, são as protagonistas da solução. Contudo, a mediação digital ocorre por meio de plataforma, onde o mediador, com técnicas adequadas, cria um ambiente acolhedor e favorável para que os envolvidos possam conversar, auxiliando-os a encontrar em conjunto, propostas construtivas e criativas que busquem atender seus interesses.

Por esse ângulo, a ODR consiste, para Becker e Lameirão (2018), no meio adequado para facilitar tanto o acesso à justiça quanto a eficiência na resolução dos conflitos, uma vez que traz a ideia de desburocratização e diminuição de custos e resolve as disputas de forma mais célere e eficiente, bem como surge como necessidade de derrubar alguns obstáculos presentes nas soluções de conflitos tradicionais, como as despesas de um processo e a distância geográfica entre as partes. A partir dos conceitos expostos, tem-se que a ODR é uma modalidade de mediação digital, a qual já é utilizada de forma extrajudicial como também, foi recomendada para uso pelo Poder Judiciário, conforme dispõe os Enunciados 58 e 82 da I Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios, realizada entre 22 e 23 de agosto de 2016, pelo Centro de Estudos do Conselho da Justiça Federal, na cidade de Brasília:

58. A conciliação/Mediação, em meio eletrônico, poderá ser utilizada no procedimento comum e em outros ritos, em qualquer tempo e grau de jurisdição.

82. O Poder Público, o Poder Judiciário, as agências reguladoras e a sociedade Civil deverão estimular, mediante a adoção de medidas concretas, o uso de plataformas tecnológicas para a solução de conflitos em massa.

No Brasil, já adota-se plataformas de mediação digital, algumas delas totalmente particulares e outras patrocinadas pelo Estado. Dentre as patrocinadas pelo Estado, Siqueira (2018)

faz alusão ao Sistema de Mediação Digital do CNJ e a plataforma do consumidor.gov e, como plataforma privada, tendo sido mencionada também como exemplo o Reclame Aqui.

Sendo a única plataforma adota pelo Poder Judiciário, a Mediação Digital do CNJ tem grande avanço, uma vez que tem como objetivo oferecer às partes uma solução célere, eficaz dos conflitos e de baixo custo, além de tudo isso, a solução dos conflitos é realizada de forma totalmente online e de modo a evitar o deslocamento das partes. (SIQUEIRA, 2018).

Outra grande plataforma de extrema importância é a plataforma do consumidor.gov, que pode ser considerada a plataforma de maior sucesso, bem como a plataforma de maior estrutura. Em razão dos litígios consumeristas serem em grande número, a plataforma do consumidor.gov possui enorme eficiência, além de ser uma plataforma pública e sem atuação jurisdicional. (ROSA, SPALER, 2018).

Já, a plataforma Reclame Aqui, originalmente um espaço para reclamações, é uma plataforma de iniciativa privada, com grande evolução, uma vez que as empresas passaram a responder as reclamações e as partes começaram a resolver os conflitos entre si diretamente. (SIQUEIRA, 2018).

Segundo afirmam Sinon e Nunes (2021), a mediação online tem inúmeras vantagens para o Poder Judiciário e para a população como um todo, uma vez que se trata de uma solução de conflito célere, econômica, com mobilidade e acessibilidade aos cidadãos, além de valer-se da autonomia das partes e de ser mais ágil se comparada com as mediações presenciais.

Outra vantagem muito importante da mediação digital, é a ruptura do espaço geográfico como bem informam os pesquisadores Spengler e Pinho (2018, p. 241) que concordam, no sentido de que a aplicação da mediação online possui o papel de “encurtar distâncias trazendo ganho de tempo e diminuindo gastos, ela facilita a administração dos conflitos diretamente pelas partes”.

Além disso, Tartuce (2020) afirma que a utilização eficiente dos meios adequados de conflitos contribui para aperfeiçoamento do sistema de justiça estatal em razão da redução do número de processos em curso, bem como permite uma interação produtiva entre os envolvidos no conflito de modo que as partes sejam os protagonistas da resolução dos litígios e por força disso cumprem os acordos estipulados de forma cada vez mais espontânea.

Contudo, ainda que a mediação online apresente inúmeras vantagens, ela pode, também, apresentar uma desvantagem muito específica, qual seja, o impedimento de pessoas que não possuem acesso aos meios tecnológicos e acesso à internet de utilizarem tais serviços em razão da desigualdade social que assola o país, bem como falta de orientação sobre o uso devido e amplo de tais ferramentas, como bem apontam os autores Spengler e Pinho (2018, p. 251) ao mencionar que:

[...] o acesso aos meios eletrônicos requer equipamentos (computador, telefone celular, ipad, iphone, etc) e acesso à internet, objetivando que todos os cidadãos estejam incluídos digitalmente para que possam usufruir das benesses do tratamento dos conflitos digital.

No mais, Tartuce (2020) apresenta como críticas aos meios adequados para a solução de litígios a alegação de possibilidade de privatização da justiça e a falta de confiança dos envolvidos na eficiência e transparência de tais meios.

Considerando que a adoção da resolução consensual do conflito apresenta vantagens, necessário se faz a análise da ODR, considerada essa como uma forma de composição consensual do conflito, e suas implicações ao direito fundamental de acesso à justiça.

3- ACESSO À JUSTIÇA E ODR

Considerado como direito imprescindível e fundamental à dignidade humana, o acesso à justiça é reconhecido por todos os países, tendo sido consagrado, na Convenção Americana de Direitos Humanos, em seus artigos 24 e 25⁵ (SIMON, NUNES; 2021).

No Brasil, desde a Constituição Federal de 1988, o tema acesso à justiça se tornou mais amplo, quando no art. 5º, XXXV⁶, rol dos direitos e garantias fundamentais, foi considerado como o direito da pessoa, seja ela jurídica ou natural, ter uma tutela jurisdicional justa e efetiva, vedando expressamente a exclusão pelo Poder Judiciário de apreciar lesão e ou ameaça de direito. (SOUZA, 2013)

Nesse diapasão, ainda na Carta Magna de 1988, foi determinado em seu art. 5º, LXXIV⁷ que o Estado prestasse assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovassem insuficiência de recursos, bem como criasse os Juizados Especiais para a conciliação, julgamento e execução

5 Artigo 24 - Igualdade perante a lei

Todas as pessoas são iguais perante a lei. Por conseguinte, têm direito, sem discriminação alguma, à igual proteção da lei.

Artigo 25 - Proteção judicial

1. Toda pessoa tem direito a um recurso simples e rápido ou a qualquer outro recurso efetivo, perante os juízes ou tribunais competentes, que a proteja contra atos que violem seus direitos fundamentais reconhecidos pela Constituição, pela lei ou pela presente Convenção, mesmo quando tal violação seja cometida por pessoas que estejam atuando no exercício de suas funções oficiais.

2. Os Estados-partes comprometem-se:

a) a assegurar que a autoridade competente prevista pelo sistema legal do Estado decida sobre os direitos de toda pessoa que interpuser tal recurso;

b) a desenvolver as possibilidades de recurso judicial; e

c) a assegurar o cumprimento, pelas autoridades competentes, de toda decisão em que se tenha considerado procedente o recurso.

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

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

7LXXIV- o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos;

das causas cíveis de menor complexidade, conforme mencionado no em art. 98, I⁸, da Constituição Federal.

Como bem mencionam Simon e Nunes (2021), o direito de acesso à justiça é garantia constitucional dada a um cidadão que sofreu lesão, ou ameaça aos seus direitos, podendo, dessa forma, acionar o poder judiciário para a resolução de conflitos e controvérsias sempre que necessário e, está intimamente ligado ao princípio constitucional de inafastabilidade da jurisdição.

Ressalte-se que o conceito de acesso à justiça sofreu alterações com o passar dos anos. Desse modo, o conceito tradicional voltado ao direito de ingressar com uma ação passou a ter modificações significativas, impulsionadas, inclusive pela Constituição Federal de 1988.

Na contemporaneidade, o conceito de acesso à justiça deixou de estar ligado somente ao direito de tutela jurisdicional e passou a abarcar métodos diferenciados e cada vez mais adequados, como pode-se destacar a justiça autocompositiva. (SINON, NUNES, 2018).

Tartuce (2020) afirma que o acesso à justiça não é simplesmente possibilitar o acesso de todos ao poder Judiciário, ao contrário disso, para se ter acesso à justiça deve se superar a sua forma de obtenção, de modo que deve ser considerado de suma importância o método de composição apto para solucionar cada conflito, individualizando-os, dando a cada litígio uma forma adequada de serem solucionados.

Nessa perspectiva, Azevedo (2011) mencionou que a Constituição Federal, ao consolidar o acesso à justiça, não assegurou apenas acesso formal aos órgãos judiciários, mas, também, um acesso mais qualificado de modo a propiciar o indivíduo à ordem jurídica justa, no sentido de que cabe a todos uma atenção na resolução dos litígios por parte do Poder Público, não necessariamente, através do Poder Judiciário.

Nessa senda, afirma Ferraz (2010):

É sabido que o Poder Judiciário detém o monopólio da jurisdição e constitui um dos pilares do Estado Democrático de Direito. No entanto, como poder de Estado e porto seguro dos cidadãos aviltados em seus direitos, não vem correspondendo a contento com sua magna função estatal qual seja: a de entregar uma prestação jurisdicional célere e de qualidade, não obstante o esforço e boa vontade dos juízes e servidores.

Por esse ângulo, Grinover (2007) menciona que o princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional não significa apenas acesso ao Poder Judiciário, mas engloba todas as garantias do devido processo legal, detalhadas na Constituição Federal, de modo que o acesso à justiça não se esgota com o poder de movimentar a jurisdição.

8 Art. 98.A União, no Distrito Federal e nos Territórios, e os Estados criarão:

I- juizados especiais, providos por juízes togados, ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumaríssimo, permitidos, nas hipóteses previstas em lei, a transação e o julgamento de recursos por turmas de juízes de primeiro grau;

Sendo assim, devido à sobrecarga do Poder Judiciário, concomitante a não efetivação de garantias básicas de acesso à justiça, como a celeridade processual, determinada em lei, o acesso à justiça se desvincula a cada dia mais ao conceito de direito de ação. (SIMON, NUNES, 2021).

É notório que ampliação do acesso à justiça resultou em excesso de litigiosidade e, conseqüentemente, em morosidade na prestação jurisdicional, sobrecarga do poder judiciário e lentidão nas decisões, o que se comprova pelos relatórios Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça. De acordo com o supramencionado documento, no ano de 2020, a taxa de congestionamento foi a menor verificada em toda a série histórica e, ainda assim, o primeiro grau de jurisdição encontra-se, com 93,9% dos casos pendentes (BRASIL, 2020).

Assim, como bem indica Vieira (2020), ao mesmo tempo que a população direciona os seus conflitos ao Poder Judiciário, esbarra com a morosidade e acúmulo de demandas pendentes, desta forma além de obstruir os interesses dos litigantes, a morosidade afeta diretamente a economia processual e traz angústia aos mesmos em razão espera do julgamento da lide.

Nessa lógica, inúmeros são os efeitos trazidos pela morosidade e sobrecarga do Judiciários, como examinado por Figueiredo (2019), a sobrecarga do Poder Judiciário não afeta só os litigantes mas, também, o Estado como um todo, uma vez que a insegurança do Judiciário só beneficia os que gozam de tempo e dinheiro para fazerem dele um instrumento de prolongação, e não de tutela de direitos.

Nesse aspecto, Capelletti e Garth (1998) sublinham que a demora na solução judicial, em razão dos índices inflacionário, vão aumentar os custos para as partes e conseqüentemente irão pressionar os mais fracos economicamente a abandonarem suas causas ou aceitarem acordos por vapor valores inferiores aos devidos.

Outro aspecto muito relevante apontado por Vieira (2020), é que além da perda de credibilidade do Poder Judiciário, é o fato de que a depender da morosidade, o processo judicial pode perder seu objeto, uma das partes pode vir a falecer, bem como a prestação jurisdicional pode deixar de ser eficaz, de modo que os desgastes podem ser muito mais custosos do que o valor que se pretender receber, dentre outros problemas. Aponta, ainda, que a morosidade pode até mesmo desencorajar as partes de fazerem valer o seu direito.

Sendo assim os legisladores, já reconhecendo a necessidade de analisar o processo sob o ponto de vista da busca da legitimidade pelo procedimento, tendo em vista que a legitimação do processo não advém apenas do conteúdo meritório de uma de decisão, mas também de uma análise e observância do procedimento, ou seja, do devido processo legal, fizeram algumas escolhas que foram extremamente relevantes que implicaram diretamente no princípio da celeridade processual e na observância do devido processo legal (MARQUES, 2019).

Voltadas inicialmente para gerir conflitos particulares, propensos especialmente nos conflitos consumeristas, como bem menciona Siqueira (2018), as iniciativas das Resoluções de disputas online são muito promissoras, muito desembaraçadas e ganham espaço no cenário brasileiro, principalmente nas relações consumeristas. Sendo assim, apesar da ODR caminhar a passos curtos no Brasil, a mesma tem sido incentivada pelo Poder Judiciário, especialmente devido à pandemia do covid-19, tanto em fases pré-processuais como no curso de processos judiciais (TARTUCE, 2020), tudo isso visando possibilitar um amplo acesso à justiça.

E, é por esse ponto de vista que os métodos de Disputas Online precisam ser analisados. Marques (2019) menciona que o uso de ODR tem crescido em conjunto com a visão moderna de acesso à justiça, uma vez que utilizar desses métodos não se limita o acesso ao Poder Judiciário, posto que, em alguns casos a decisão estatal será a melhor solução. Contudo, o referido autor coloca que, a efetividade da ODR pode cada vez mais afastar a “cultura da sentença”, trazendo a ideia de que os conflitos podem ser passíveis de serem resolvidos por outros meios.

Considerando as argumentações expostas, refletir sobre a ODR é pensá-la como uma das portas para o acesso à Justiça, considerando esse em seu sentido mais amplo, ou seja, não é apenas acessar o Poder Judiciário com o intuito de se ter a solução do conflito realizado por meio de uma sentença, na qual o juiz decide a lide, mas sim, possibilitar às partes a autocomposição por meio de plataformas digitais, por exemplo, garantindo a elas a resolução do conflito respeitando um procedimento adequado e viável para a conciliação e mediação extrajudiciais.

Em razão do Judiciário viver uma revolução tecnológica, é importante analisar o acesso dos cidadãos brasileiros à Internet, principalmente quando se relaciona as Resoluções de Disputas Online como forma de acesso à justiça.

Considerando a pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) por meio da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) denominada “Excluídos Digitais”, realizada o ano de 2018, verificou-se que a inclusão digital da população brasileira continua avançando, contudo, o avanço dessa inclusão depende de cada localidade do país, isto porque, em 2018, 74,7% das pessoas já acessavam a internet, tendo aí um aumento de quase 5% quando comparado ao ano de 2017, no qual tinha-se quase 70% da população com acesso em 2017.

Quando se analisa o percentual dos domicílios com acesso à internet, esse percentual também teve um aumento, visto que, no ano de 2017 a Internet era utilizada em 74,9% dos domicílios do país e em 2018 o percentual subiu para 79,1%. Os três motivos que mais se destacaram entre os 14.991 mil domicílios sem utilização de Internet, foram a falta de interesse em acessar a internet (34,7%), o serviço de acesso à internet era caro (25,4%) e nenhum morador

sabia usar esse serviço (24,3%). Também foram considerados como motivos para não acessar a rede mundial de computadores a não disponibilidade do serviço na área do domicílio, sendo esse relacionado a 7,5% como também, teve-se como motivo do não acesso o fato do aparelho eletrônico de acesso à internet ser caro, abrangendo esse o percentual 4,7% das residências e, por fim, a percentagem de 3,4% refere-se a o que a pesquisa denominou de “outro motivo”, o qual não foi especificado (IBGE, 2017 e 2018).

A referida pesquisa ainda demonstrou que, em 2018, aproximadamente 25% da população brasileira ainda não tinha acesso à internet.

Destaca-se que existe no Brasil um movimento para exigir a comprovação de prévia tentativa de resolução consensual do conflito antes de se provocar a função jurisdicional, tendo alguns tribunais exigidos, principalmente na área do direito do consumidor, que o jurisdicionado comprove que, antes de provocar o Poder Judiciário, foi tentada a resolução do conflito por meio da Plataforma Consumidor.gov., conforme pode ser verificado na decisão do Juizado Especial da Comarca de Barbacena-Minas Gerais nos autos nº 0087074-23.2019.8.13.0056⁹.

Considerando o último dado sobre o número de pessoas no Brasil que não possuíam acesso à internet, exigir a participação em ODR pode se tornar uma possibilidade de limitar o acesso à justiça, direito considerado fundamental, a menos que se crie possibilidades para que as pessoas tenham acesso às Plataformas Digitais.

4- A EXIGÊNCIA PRÉVIA DE PARTICIPAÇÃO EM ODR COMO REQUISITO PARA PROVOCAR O PODER JUDICIÁRIO

A exigência prévia de participação em ODR como requisito para provocar o Poder Judiciário está sendo um assunto muito comentado e discutido em todos os tribunais do território brasileiro. Conforme pode ser observado algumas empresas já adotaram o método de resolução de conflitos online em todo mundo, o que não é diferente no Brasil. Neste sentido, a plataforma consumidor.gov.br tem sido muito eficiente na solução de conflitos online no Brasil e sua exigibilidade antes de adentrar

9 Autos de nº 0087074-23.2019.8.13.0056. Dispositivo da sentença: (...) no caso em tela, a autora foi instada, pela decisão de ff. 25/26v, a demonstrar ter tentado solucionar seu problema pela via extrajudicial. Ao invés de fazê-lo, preferiu se irrisignar contra a determinação (ff. 30/33), evidenciando que ainda prefere o paternalismo judiciário para resolver seu caso.

Ora, isso denota a mais autêntica forma de desinteresse processual, afinal, não é necessário que o Poder Judiciário intervenha prima facie, quando meios outros há, muito mais vantajosos e baratos, também disponibilizados ao consumidor pelo Estado, para que busque solver suas insatisfações.

Portanto, outro caminho não há, secundado em tudo o que expusemos, extinguir o presente processo sem resolução de mérito, nos moldes dos arts. 485, VI, do novo Código de Processo Civil, sem a condenação em custas e honorários advocatícios, à vista do que dispõe o art. 55 da Lei n. 9099/95.

ao judiciário com causas consumeristas é uma realidade que vem sido muito discutida em todos os tribunais do país (MAIOLINO, TIMM, 2020).

Didier Júnior e Cabral, em live realizada em 25 de agosto de 2020 pelo Instagram, destacaram que o consumidor.gov.br é plataforma que apresentou nos últimos 02 (dois) anos aproximadamente 90% (noventa por cento) de êxito nas soluções dos conflitos. Desse modo, vários juízes que atuam na seara consumeristas estão passando a exigir que o consumidor que queira demandar na justiça realize a ODR, via plataforma consumidor.gov e mostre que o fornecedor não atendeu sua reclamação, só para depois tentar resolver o litígio pela via judicial.

Didier Júnior (2020) destacou ainda que a utilização da ODR é inevitável, considerando sua eficiência, razão pela qual posicionou-se no sentido de ser a ODR uma porta para a solução do conflito, devendo ser exigido do jurisdicionado a comprovação da tentativa de resolução por meio da ODR.

Ilustra-se a postura de alguns juízes que já exigem a comprovação da participação em ODR antes de provocar o Poder Judiciário como pode ser observado na decisão contida no processo de nº 9050444.08.2019.813.0024 do Juizado Especial da Comarca de Belo Horizonte - Minas Geris, a qual determinou a extinção dos autos com base na falta de interesse de agir¹⁰, tendo sido expostas as vantagens do uso da ODR (*Online Dispute Resolution*), ressaltando a eficiência da plataforma consumidor.gov, bem como sua celeridade, afirmando ainda que a prestação resistida consiste na tentativa prévia de resolver um litígio pelas vias de composição (BRASIL, 2019).

O mesmo posicionamento foi adotado pelo 2º Juizado Especial Cível da Comarca de Imperatriz, no Estado do Maranhão, em sentença prolatado nos autos nº 0800885-94.2021.8.10.0047, a qual indeferiu a petição inicial por ausência de interesse de agir, sob o argumento da necessidade do consumidor resolver o litígio por meio da plataforma do consumidor.gov, defendendo o acesso ao Poder Judiciário como *ultima ratio* (BRASIL, 2021).

Por outro lado, há quem defenda a inconstitucionalidade desta tese, tendo em vista a inafastabilidade do controle Jurisdicional previsto no art. 5º, XXXV da Constituição Federal. Assim, alguns julgados da primeira instância têm sido anulados pelos tribunais. Neste sentido, no processo nº 2224837-09.2020.8.26.0000, o Tribunal de Justiça de São Paulo reformou a sentença de primeiro grau afirmando que o juiz não pode exigir negociação preliminar da parte para admitir ação de direito do consumidor no Judiciário (BRASIL, 2020).

Vale considerar, também, que em algumas decisões os juízes suspendem o processo para que as partes tentem resolver o litígio pela plataforma do consumidor.gov.br, antes de extinguirem

10 Art. 485, CPC: O juiz não resolverá o mérito quando:

VI: verificar a ausência de legitimidade ou de interesse processual.

o processo por falta interesse de agir. É o que se constata na decisão prolatada pelo Tribunal de Justiça de Maranhão no processo de nº 0800285-61.2021.8.10.0036, nela o Juiz considerou que, no que se refere o interesse processual, é básico e essencial, que haja necessidade de provimento jurisdicional como forma de filtro limitativo do uso da jurisdição (BRASIL, 2021).

Por esta perspectiva tramita na Câmara dos Deputados o Projeto de Lei nº 533/2019 que tem como principal foco a alteração dos artigos 17 e 149 do Código de Processo Civil. Essas alterações buscam implementar nos Tribunais do País a exigibilidade das partes comprovarem que tentaram resolver seus litígios por meio da plataforma do consumidor.gov.br antes de adentrarem no judiciário, sob pena do processo ser extinto por ausência de interesse de agir. Ou seja, o Projeto de Lei tem como intuito tornar obrigatória que as partes, antes de adentrar ao Judiciário, tentem preliminarmente resolver os litígios por meio do site do consumidor.gov.br

O projeto de lei propõe a materialização da ideia do Judiciário como *ultima ratio*, justificando o conceito de pretensão resistida como tentativa prévia de resolver o litígio por meio de vias administrativas e, somente no insucesso das vias administrativas é que será possível a busca da resolução por meio do Poder Judiciário. Desse modo, o projeto de lei tem como objetivo impor ao autor da ação o ônus de demonstrar que buscou resolver o conflito antes mesmo de buscar a tutela estatal por meio do Judiciário.

Ademais, o parlamentar Júlio Delgado (PSB/MG), criador do projeto de lei, afirma que este será salutar a medida que, na sua visão, servirá como um estímulo para as soluções consensuais e que impactará diretamente no número de ações judiciais. Isto porque, muitos casos poderão ser resolvidos de forma administrativa sem precisar da intervenção de uma tutela estatal (VIEIRA, PILIA, CURY, SPLENGER, 2020).

Desse modo, considera-se que o Projeto de Lei nº 533/2019 está de acordo com a interpretação extensiva do acesso à justiça estabelecido pelo direito processual da atualidade, uma vez que o parlamentar mencionado anteriormente, na justificativa da proposta do projeto de lei, afirmou que a tentativa prévia da composição não viola em nada o princípio da inafastabilidade da jurisdição, garantia fundamental prevista no art. 5º, inciso XXXV da CF/88, uma vez que, impulsionado pelo Código Civil atual, novos contornos foram apresentados na interpretação de tal princípio. (VIEIRA, PILIA, CURY, SPLENGER, 2020).

Nessa mesma esteira, a orientação normativa nº1/20, expedida pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos (NUPEMEC) da 3º Vice-Presidência do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais ¹¹, exigia comprovação da tentativa de negociação como

¹¹ Núcleo Permanente de Métodos de Solução de Conflitos

condição para alcançar a solução de um litígio pelo Poder Judiciário, cabendo ao juiz suspender o processo por prazo razoável para que as partes comprovassem a tentativa de conciliação, sob pena de extinção dos autos por falta de interesse de agir.

Contudo, os requerentes que tiveram seus processos suspensos e/ou extintos acionaram o CNJ por meio do processo administrativo nº 0004447-26.2021.00.0000, requerendo a cassação da Orientação ora mencionada, alegando que a exigência prévia de comprovação de tentativa de resolução dos conflitos de forma extrajudicial fere diretamente o princípio da inafastabilidade da jurisdição. Ao analisar o pleito, o CNJ julgou procedente o pedido de anulação da Orientação Normativa nº1/20, alegando que o Código de Processo Civil de 2015, bem como resoluções do CNJ, dispõe que, sempre que possível, o Estado promoverá a resolução consensual dos conflitos e incumbe aos órgãos judiciários oferecer outros mecanismos para as soluções das controvérsias. O CNJ, alegou, ainda, que não é sempre possível a realização de audiências de conciliação e que o próprio CPC não estabeleceu a obrigatoriedade de tentativa da negociação de forma extrajudicial (BRASIL, 2021).

Observa-se que a exigência de participação do jurisdicionado em ODR antes de provocar o Poder Judiciário somente deve ser realizada se houver previsão legal, conforme manifestação do CNJ.

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar a ODR verificou-se que essa é uma das “portas” do sistema de Justiça Multiportas normatizado pelo CPC, visto que a ODR deve ser compreendida como um meio alternativo e adequado de resolução de conflitos, ou seja, como uma nova forma de resoluções de litígios e controvérsias, o qual possui eficiência, economicidade e celeridade, principalmente quando se trata de litígios advindos de relações de consumo.

Verificou-se ainda que por meio da ODR se possibilita o exercício do acesso à justiça, visto que esse deve ser compreendido de forma ampla, ou seja, não como acesso aos órgãos do Poder Judiciário, mas sim acesso ao melhor meio para a solução do conflito, desburocratizando o conceito de acesso à justiça e desvinculando esse vinculação ao direito de ação. Além do mais, verificou-se a ODR é capaz de romper as diferenças geográficas e proporcionar um método facilitativo, com ênfase no protagonismos das partes e sua autodeterminação.

Nesse sentido, verificou-se que muitos foram os avanços desse conceito que restringia o acesso à Justiça como unicamente o acesso à Jurisdição, isso se deu efetivamente, em razão da mudança de posicionamento dos legisladores de todo o mundo, que diante da morosidade

do Poder Judiciário, criaram meios adequados e alternativos para a resolução dos conflitos, como é o caso da Resolução de Disputas Online.

Quanto à possibilidade de exigir do jurisdicionado a comprovação de participação em ODR, antes de provocar o poder judiciário, verificou-se que essa, nos moldes do atual sistema jurídico brasileiro, não deve ser adotada, visto que, apesar dos inúmeros benefícios da ODR, não há regulamentação legal para tanto. Em razão disso, notou-se a importância do Projeto de Lei nº 533/2019, o qual prevê a normatização da exigência prévia, o que não conflita com o princípio da inafastabilidade do Poder Judiciário, vez que esse não deixará de analisar ameaça ou lesão a direito, contudo, para essa análise haverá um pré-requisito, qual seja, a tentativa de solução do conflito de forma extrajudicial por meio da ODR. Verificou-se a importância da iniciativa legislativa retromencionada, que deve se empenhar para desenvolver um trabalho muito sério e dedicado, principalmente no que diz respeito à divulgação voltada à ampliação das vantagens do instrumento que estará à disposição da sociedade e, primar pelo aperfeiçoamento na formação dos profissionais do Direito acerca das técnicas e da metodologia que envolvem a aplicabilidade da mediação, como ainda, realizar campanhas de conscientização da população da importância de tentar a resolução do conflito pela via da ODR mitigando assim a cultura do litígio.

Sendo assim, a hipótese de estudo foi parcialmente confirmada, pois partiu-se da premissa de que a exigência de prévia participação em ODR não fere o princípio do acesso à justiça. Contudo, ao aprofundar o estudo, entendeu-se como necessário normatizar essa exigência para que não haja afronta ao princípio da inafastabilidade da jurisdição.

Sendo exigida prévia participação do jurisdicionado em ODR, o Poder Judiciário deverá disponibilizar equipamentos necessários para acesso a esse meio de solução consensual do conflito considerando os dados referentes aos excluídos digitais. Ressalte-se que para essa viabilização de acesso às plataformas digitais de solução do conflito, poderá ser adotado os mesmos preceitos do art. 198 do CPC, o qual determina a obrigatoriedade das unidades do Poder Judiciário manter gratuitamente, à disposição dos interessados, equipamentos para a prática de atos eletrônicos.

A ODR é um instrumento efetivo como demonstrado pelos dados da plataforma Consumidor.gov e caso haja a aprovação do Projeto de Lei nº 533/2019, o Poder Judiciário será percebido como mais uma das vias de resolução do conflito e não como via única, o que contribuirá em muito para reduzir o número de demandas, que muitas das vezes, podem ser resolvidas de forma extrajudicial caso não tivéssemos a cultura do litígio e ainda proporcionará

o acesso à justiça compreendido esse como formas de possibilitar aos cidadãos meios de verem seus litígios serem resolvidos de forma adequada.

Para futuros estudos recomenda-se a realização de pesquisa empírica para verificar a percepção dos jurisdicionados e dos operadores de direito sobre o conhecimento e o funcionamento das plataformas digitais de resolução de conflitos visando com isso proporcionar a esses possibilidades de resolver conflitos de forma extrajudicial.

Ressalta-se que o presente estudo contribui para a reflexão sobre o conceito ampliativo do acesso à justiça, como ainda, permitiu verificar a condição dos excluídos digitais e então, perceber que não basta exigir prévia participação em mediações/conciliações online, mas proporcionar meios para que todos tenham possibilidade de usufruir dos benefícios das ODRs e realmente usufruírem do direito fundamental de acesso à justiça

REFERÊNCIAS

ASSIS, Carolina Azevedo. A Justiça Multiportas e os meios adequados de solução de controvérsias: além do óbvio. *Abc Advogados*, 16 de abril de 2020. Disponível em: <https://www.acbadv.com/artigo/a-justica-multiportas-e-os-meios-adequados-de-solucao-de-controversias-alem-do-obvio/>. Acesso em: 29 de maio de 2021.

AZEVEDO, André Gomma de. Desafios de Acesso À Justiça ante o Fortalecimento da Autocomposição como Política Pública Nacional. In: PELUSO, Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (coord.). *Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional*. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

BRASIL. Código de Processo Civil. Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015. Brasília: DF. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20152/018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 22 out. 2021.

BRASIL. Conselho da Justiça Federal. I Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios. Enunciado 58. Conciliação/Mediação em meio eletrônico. 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: 05 set. 2021.

BRASIL. Conselho da Justiça Federal. I Jornada de Prevenção e Solução Extrajudicial de Litígios. Enunciado 82. Uso de plataformas digitais. 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: 05 set. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução no 125, de 29 de Novembro de 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 01 de set. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Justiça em Números 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>. Acesso em: 05 out. 2021.

BRASIL. Juizado Especial Cível, Criminal e da Fazenda Pública Comarca de BELO HORIZONTE. Sentença. Processo nº 9050444.08.2019.813.0024. 11ª UNIDADE JURISDICIONAL CÍVEL. Juíza de Direito: Maria Dolores Giovine Cordovil, 5 set. 2019. Disponível em:

<https://tjmg.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1116033670/90106649520188130024-mg/inteiro-teor-1116033729>. Acesso em: 06 nov. 2021.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Maranhão. Sentença. Processo nº 0800285-61.2021.8.10.0036. 2.ª Vara de Estreito. Juiz de Direito: Carlos Eduardo Coelho de Sousa, 05 març. de 2021. Disponível em: <https://tj-ma.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/160164660/conflito-de-competencia-cc-189082014-ma-0001426-6620128100036>. Acesso em: 06 out. 2021.

BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo. Agravo. Processo nº. 19ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo. Relator: João Camillo de Almeida Prado Costa, 02 de fevereiro de 2021. Disponível em: <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1212876374/apelacao-civel-ac-10075265520158260008-sp-1007526-5520158260008/inteiro-teor-1212876389>. Acesso em: 06 nov. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Processo nº 000447-26.2021.2.22.00.0000. Relator: Emmanoel Pereira. Disponível em: https://www.migalhas.com.br/arquivos/2021/9/CAF2BF91142FE6_cnjtjmgatonormativo.pdf. Acesso em: 30 out. 2021.

BECKER, Daniel; LAMEIRÃO, Pedro. Online Dispute Resolution (ODR) e a disruptura no ecossistema da resolução de disputas. *Lex Machinae*, 22 ago. 2017. Disponível em: <https://www.lexmachinae.com/2017/08/22/online-dispute-resolution-odr-e-a-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/>. Acesso em: 29 mai. 2021.

CABRAL, Trícia Navarro Xavier. Odr uma tendência no tratamento adequado de conflitos. Portal Juristec. Disponível em: <https://juristec.adv.br/2021/02/27/artigo-odr-uma-tendencia-no-tratamento-adequado-de-conflitos-por-tricia-navarro/>. Acesso em: 27 fev. 2021.

CÂMARA, Alexandre de Freitas. O novo processo civil brasileiro. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2020.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à Justiça. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988, pgs. 20-21. Disponível em: <https://www.irib.org.br/app/webroot/publicacoes/diversos003/pdf.PDF>. Acesso em: 14 out. 2021.

COSTA, Rosalina Moitta Pinto. Os Novos Paradigmas da Mediação Online. *Revista de Direito Brasileira*. Florianópolis. Ano 2021. Volume 28. p. 3467-386. Janeiro a Abril de 2021. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/353232914_OS_NOVOS_PARADIGMAS_DA_MEDIACAO_ON-LINE. Acesso em 30 set. 2021.

FERRAZ, Deysi Cristhian Lorena de Oliveira. Câmaras de Conciliação: Uma Proposta Contra a Morosidade do Poder Judiciário. *FGV DIREITO RIO - Dissertações, Mestrado Profissional em Poder Judiciário*. V. 1, 107 pg. Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/4258>. Acesso em: 17 out. 2021.

FIGUEIREDO, Bianca Fernandes. Consumidor.gov.br: A exigência de utilização da plataforma digital de solução adequada de conflitos antes do ajuizamento de ação de consumo como fator de eficiência do poder judiciário, à luz da análise econômica do direito. Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em Direito, Florianópolis, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/215010>. Acesso em: 01 out. 2021.

FERRAZ, Deise Brião; SILVEIRA, Simone de Biazzi Avila Batista. Online Dispute Resolution (ODR) Como Ferramenta de Acesso à Justiça e Mudança na Gestão de Conflitos no Brasil através da Mediação On-line. Disponível

em:<https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/3450/2243>. Acesso em: 16 out. 2021.

FERRAZ, Deisy Cristhian Lorena de Oliveira. Câmaras de conciliação: uma proposta contra a morosidade do Poder Judiciário. Dissertação (Mestrado Profissional em Poder Judiciário) - FGV - Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/4258> . Acesso em: 05 out. 2021;

FORNAISER, Mateus de Oliveira. As plataformas de solução de litígios online (odr) e a sua relação com o direito fundamental ao acesso à justiça. Revista Eletrônica de Direito Processual –REDP. Rio de Janeiro. Ano 15. Volume 22. Número 1. Janeiro a Abril de 2021 Periódico Quadrimestral da Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito Processual da UERJ. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/54790>. Acesso em 30 set. 2021.

GRANGEIA, Marcos Alaor Diniz. A crise de gestão do poder judiciário: o problema, as consequências e os possíveis caminhos para a solução. Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados. 2013. Disponível em: https://www.enfam.jus.br/wp-content/uploads/2013/01/2099_Des_Marcos_Alaor_Artigo_ENFAM_28_4_2011_editado.pdf. Acesso em: 17 out. 2021.

GRINOVER, Ada Pellegrini . a inafastabilidade do controle jurisdicional e uma nova modalidade de autotutela. Revista Brasileira de Direito Constitucional – RBDC n. 10 – jul./dez. 2007. Disponível em: http://www.esdc.com.br/RBDC/RBDC-10/RBDC-10-013-Ada_Pellegrini_Grinover.pdf. Acesso em: 11 out. 2021.

IGBE. Acesso à Internet e a televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio: Contínua. 2018. pgs 6-7. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/27515-pnad-continua-tic-2018-internet-chega-a-79-1-dos-domicilios-do-pais> . Acesso em: 16 out. 2021.

JUSTIÇA multiportas – com Trícia Navarro. Palestrante: Fredie Didier Júnior e Trícia Navarro Xavier Cabral. Frediedidier_jr, 2020. 1 vídeo (48 min 34 seg). Transmitido ao vivo em 25 de agosto de 2020 pelo instgram frediedidier_jr> Disponível em: https://www.instagram.com/tv/CEUPLtSpec3/?utm_medium=copy_link. Acesso em: 29 de maio de 2021.

MARQUES, Ricardo Dalmaso. Resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. Revista de Direito e as Novas Tecnologias | vol. 5/2019 | Out - Dez / 2019. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5772965/mod_resource/content/2/22.10%20-%20A%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20de%20disputas%20online.pdf. Acesso em: 16 out. 2021.

MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti. Como as plataformas digitais podem promover a desjudicialização: o caso do consumidor.gov. Cadernos Jurídicos, São Paulo, ano 21, nº 53, p. 81-93, Janeiro-Março/2020. Disponível em: https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/CadernosJuridicos/i_6_como_as_plataformas_digitais.pdf?d=637250343552883450. Acesso em: 25 out. 2021.

ROSA, Camila; SPALES, Mayara Guibor. Experiências Privadas de ODR no Brasil. Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR, Ano 3, n. 3, Dezembro. 2018. Disponível em: http://revistajuridica.esa.oabpr.org.br/wp-content/uploads/2018/12/revista_esa_8_10.pdf. Acesso em: 01 out. 2021.

RODRIGUES, Aleksandra Gato. LORENZETI, Bianca Cassiana. ROSA, Felipe Luiz. *Mediação Digital: A Sociedade Moderna a um clique da justiça*. 4º Congresso Internacional de Direito e Contemporaneidade. Santa Maria. Universidade Federal de Santa Maria. Disponível em: <http://coral.ufsm.br/congressodireito/anais/2017/2-5.pdf>. Acesso em: 01 nov. 2021.

SIMON, Ana Lúcia; NUNES, Thais Assunção. *Mediação Online: pontos e contrapontos na resolução de conflitos*. Revista Interfaces do Conhecimento. Mato Grosso. v.03, n.02, p.69-86, Maio/Agosto. 2021. Disponível em: <http://periodicos.unicathedral.edu.br/revistainterfaces/article/view/658/509>. Acesso em: 21 set. 2021.

SOUZA, Vera Leilane Mota Alves. *Breves Considerações sobre acesso à justiça*. 2013. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/24200/breves-consideracoes-sobre-o-acesso-a-justica>. Acesso em: 21 set. 2021.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. *A Mediação Digital de Conflitos como Política Judiciária de Acesso à Justiça No Brasil*. Revista da Faculdade de Direito - Universidade Federal de Minas Gerais. v. 1, p. 219-257, 2018. Disponível em: <https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/article/view/1923>. Acesso em: 15 set. 2021.

SIQUEIRA, Alessandra Ferreira Borges Mansur. Alessandra Ferreira Borges Mansur. 2018. 55 f. Monografia (Graduação) – Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2018. Disponível em: <https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/235/12504>. Acesso em: 18 out. 2021.

TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 6. ed., rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2020. Disponível em: [https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530992330/epubcfi/6/32\[%3Bvnd.vst.idref%3Dchapter04\]!/4/402/3:116\[u%C3%A7%C3%A3%2Co:\].](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788530992330/epubcfi/6/32[%3Bvnd.vst.idref%3Dchapter04]!/4/402/3:116[u%C3%A7%C3%A3%2Co:].) Acesso em: 04 out. 2021.

VIERA, Laísa Fernanda Alves; DOI, Lina Tieco. *Online Dispute Resolution (ODR) e regulamentação nos tribunais brasileiros*. Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR, ano 3, n.3. Disponível em: <http://revistajuridica.esa.oabpr.org.br/online-dispute-resolution-odr-e-regulamentacao-nos-tribunais-brasileiros>. Acesso em: 25 set. 2021.

VIEIRA, Victor Rodrigues Nascimento. *A morosidade do Judiciário, suas consequências para as partes e as formas de trazer celeridade aos processos no Brasil*. 2020. Disponível em: <https://vieiravictor.jusbrasil.com.br/artigos/943683744/a-morosidade-do-judiciario-suas-consequencias-para-as-partes-e-as-formas-de-trazer-celeridade-aos-processos-no-brasil>. Acesso em: 10 out. 2021.

VIEIRA, Amanda de Lima; PILIA, Carlo; CURY, César Felipe; SPENGLER, Fabiana Marion. *Estudos sobre Mediação no Brasil e no Exterior*. 1. Ed. Santa Cruz do Sul :Essere nel Mondo, 2020. Disponível em: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/66022469/Volume_3-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1635465311&Signature=B0s~mHbRt1uhCcEIpf2qqOPRMI-qpwrkrtzAp51mkAAQ-fPGtA-S5JZ-FjChbRfmHALXhTSr-3l5owy~mLONeADdq6gizpeGkpZ3lWSh6K9ExZ~OmzEyhqcJ~mQwXY4UTZbcZHbET08lY6k4EIwv6zL98B5OleL4Ib7PS7gRoDI7hBgqtO9jYVU4aYqEmrs9TXtPw4VBIf7raV-42AUOZqVUqz-N1tiGwuFfStDuh1Vb5N4ZRnsSSItGF9p2dQrvhKQKjr0sVoCdm94rhWabucYFe5M2o24XROCpoNrJqHVRmtjxuldpbRtuAQ4k~bFywfoHiJfhvZ-uhkSfUcH0gg.&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA. Acesso em: 28 out. 2021