



UNIVERSIDADE PARANAENSE – UNIPAR
MESTRADO EM DIREITO PROCESSUAL E CIDADANIA

VITOR HENRIQUE BRAZ DA SILVA

**A OBRIGATORIEDADE DA ODR COMO REQUISITO PROCESSUAL EM
DEMANDAS CONSUMERISTAS DE PEQUENO VALOR**

UMUARAMA

2026

VITOR HENRIQUE BRAZ DA SILVA

**A OBRIGATORIEDADE DA ODR COMO REQUISITO PROCESSUAL EM CAUSAS
DE PEQUENO VALOR NO ÂMBITO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Dissertação apresentada à banca examinadora do Mestrado em Direito Processual e Cidadania pela Universidade Paranaense – UNIPAR, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Direito.

Orientador(a): Dr. Diego Bianchi de Oliveira

UMUARAMA

2026

Ficha Catalográfica

S586o Silva, Vitor Henrique Braz da.

A obrigatoriedade da ODR como requisito processual em demandas consumeristas de pequeno valor / Vitor Henrique Braz da Silva. – Umuarama : Universidade Paranaense – UNIPAR, 2026.

161 f.

Orientador: Dr. Diego Bianchi de Oliveira.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Paranaense – UNIPAR.

1. Resolução online de disputa. 2. Código de defesa do consumidor. 3. Condição de procedibilidade. 4. Devido processo legal. 5. Acesso à justiça. 6. Causas de pequeno valor. I. Universidade Paranaense – UNIPAR. II. Título.

(21 ed.) CDD: 341.161

Bibliotecária Responsável Regiane Luiza Campaneli CRB 9/2194

**A OBRIGATORIEDADE DA ODR COMO REQUISITO PROCESSUAL EM
CAUSAS DE PEQUENO VALOR NO ÂMBITO DO CÓDIGO DE DEFESA DO
CONSUMIDOR**

Dissertação aprovada como requisito obrigatório para obtenção do Título de Mestre no Programa de Pós-graduação em Direito Processual e Cidadania da Universidade Paranaense – UNIPAR, pela seguinte banca examinadora:

Dr. Diego Bianchi de Oliveira
(UNIPAR)
Orientador

Dr. Ferdinando Scremin Neto
(UNIPAR)

Dr. Matheus Ribeiro de Oliveira Wolowski
(Universidade Estadual de Maringá - UEM)

Dra. Thaís Dalla Corte
(Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul - UEMS)

Universidade Paranaense – UNIPAR
Umuarama, 13 de março de 2026

Dedicatória

A Deus, por me sustentar com fé, saúde e perseverança ao longo desta caminhada.

Aos meus pais e ao meu irmão, pelo amor, pelo exemplo e pelo apoio incondicional.

À minha namorada, pela paciência, companheirismo e incentivo nos momentos mais exigentes desta trajetória.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, pela vida, pela fé que me sustenta e pela força concedida nos momentos de maior exigência desta caminhada. Sem Sua providência e direção, nada disso seria possível.

Aos meus pais, pelo amor incondicional, pelos valores transmitidos e pelo apoio constante em todas as etapas da minha formação. Ao meu irmão, pelo companheirismo e pela presença sempre firme ao meu lado.

À minha namorada, pela paciência, compreensão e incentivo ao longo deste período. Sua presença foi essencial nos momentos de cansaço, dúvida e dedicação intensa à pesquisa.

Ao meu orientador, pela dedicação, sinceridade intelectual e compromisso com a excelência acadêmica. Sua postura crítica e orientações firmes foram fundamentais para o amadurecimento deste trabalho e para o meu crescimento como pesquisador.

Ao coordenador do curso, pela oportunidade concedida e pela confiança depositada, especialmente pela bolsa acadêmica de estudos que viabilizou a realização deste mestrado. Sem esse apoio institucional, este projeto não teria sido possível.

Aos professores do Programa, pelas reflexões, debates e contribuições que ampliaram minha visão jurídica e fortaleceram minha formação acadêmica.

Registro minha gratidão aos amigos e às amigas construídas ao longo desta trajetória, que, ofereceram apoio, incentivo e momentos de equilíbrio essenciais durante o percurso acadêmico.

Por fim, agradeço a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a conclusão desta etapa, pois nenhuma conquista é resultado exclusivamente individual, mas fruto de apoio, incentivo e esforço compartilhado.

Não fui eu que ordenei a você? Seja forte e corajoso!
Não se apavore nem desanime, pois o Senhor, o seu Deus,
estará com você por onde você andar.

Josué 1:9

RESUMO

SILVA, V. H. B. **A Obrigatoriedade da ODR como Requisito Processual em Demandas Consumeristas de Pequeno Valor**. 2026. Dissertação de Mestrado da Universidade Paranaense – UNIPAR, 2026.

RESUMO: A presente dissertação, vinculada à Linha de Pesquisa "Instrumentos Jurisdicionais, não Jurisdicionais e as Boas Práticas de Resolução de Conflitos e de Proteção de Direitos" e ao Projeto de Pesquisa "Novas Tecnologias, Plataformização do Direito e Solução de Conflitos", investiga a viabilidade jurídica e constitucional da instituição da resolução online de disputas (ODR) como requisito processual obrigatório em demandas consumeristas de pequeno valor no âmbito do Código de Defesa do Consumidor. Parte-se da constatação de que a litigiosidade massificada nas relações de consumo, caracterizada por demandas repetitivas de baixo valor e elevado volume, sobrecarrega o Poder Judiciário e gera desproporção entre o custo do processo e o benefício esperado pelo consumidor, comprometendo a efetividade da tutela jurisdicional. A pesquisa adota abordagem qualitativa, de natureza bibliográfica e documental, com método dedutivo, articulando análise de legislação, doutrina, jurisprudência e experiências comparadas. No plano teórico, examina-se o devido processo legal na sociedade da informação, sustentando-se que seu conteúdo, compreendido como cláusula geral em expansão, comporta a incorporação de procedimentos digitais desde que preservados o contraditório efetivo, a participação informada e o acesso integral ao Judiciário. Analisa-se a ODR como instrumento de acesso à justiça compatível com as garantias constitucionais e com o microsistema de proteção do consumidor, examinando-se suas vantagens, riscos e os parâmetros regulatórios que devem orientar sua aplicação. No plano empírico-comparativo, são examinados três modelos de ODR: o Civil Resolution Tribunal da Colúmbia Britânica (Canadá), primeiro tribunal online público obrigatório integrado ao sistema de justiça estatal; a plataforma europeia de ODR, cujo fracasso evidenciou a insuficiência estrutural de modelos voluntários sem poder resolutivo próprio; e a experiência brasileira do Consumidor.gov.br, que apresenta infraestrutura institucional consolidada e indicadores de efetividade superiores aos do Judiciário nas mesmas matérias. A dissertação demonstra que a ODR obrigatória como condição de procedibilidade é constitucionalmente viável à luz da jurisprudência do Supremo Tribunal Federal sobre condições de interesse de agir, dos precedentes relativos ao habeas data e à Justiça Desportiva, e da releitura contemporânea do devido processo legal. Enfrenta os desafios práticos de implementação, exclusão digital, proteção de dados, papel dos advogados e assimetria entre litigantes habituais e eventuais, argumentando que nenhum deles constitui óbice intransponível. Formula proposta normativa concreta, articulada sobre a plataforma Consumidor.gov.br e estruturada em fases sequenciais de autodiagnóstico, negociação direta e facilitação assistida, com salvaguardas de acessibilidade multicanal, conformidade com a LGPD e mecanismos de compensação de assimetrias. Conclui que a obrigatoriedade da ODR, quando concebida como etapa pré-processual pública, gratuita, acessível e controlável, compatibiliza-se com a inafastabilidade da jurisdição e com o devido processo legal, oferecendo resposta proporcional à litigiosidade consumerista de pequeno valor e concretizando o programa de acesso à justiça inscrito na Constituição Federal.

Palavras-chave: Resolução online de disputa; Código de Defesa do Consumidor; Condição de procedibilidade; Devido processo legal; Acesso à justiça; Causas de pequeno valor;

ABSTRACT

ABSTRACT: This dissertation, linked to the Research Line "Jurisdictional and Non-Jurisdictional Instruments and Best Practices in Conflict Resolution and Rights Protection" and to the Research Project "New Technologies, Platformization of Law and Dispute Resolution," investigates the legal and constitutional feasibility of establishing Online Dispute Resolution (ODR) as a mandatory procedural requirement in small-value consumer claims under the Brazilian Consumer Defense Code. The study departs from the observation that mass litigation in consumer relations, characterized by repetitive low-value disputes and high volume, overburdens the Judiciary and creates a disproportion between the cost of proceedings and the expected benefit to the consumer, undermining the effectiveness of jurisdictional protection. The research adopts a qualitative approach, bibliographic and documentary in nature, employing a deductive method that articulates the analysis of legislation, legal scholarship, case law, and comparative experiences. On the theoretical level, it examines due process of law in the information society, arguing that its content, understood as an expanding general clause, accommodates the incorporation of digital procedures provided that effective adversarial proceedings, informed participation, and full access to the Judiciary are preserved. ODR is analyzed as an instrument of access to justice compatible with constitutional guarantees and with the consumer protection microsystem, examining its advantages, risks, and the regulatory parameters that should guide its application. On the empirical-comparative level, three ODR models are examined: the Civil Resolution Tribunal of British Columbia (Canada), the first mandatory public online tribunal integrated into the state justice system; the European ODR platform, whose failure evidenced the structural insufficiency of voluntary models lacking autonomous resolution power; and the Brazilian experience of Consumidor.gov.br, which presents a consolidated institutional infrastructure and effectiveness indicators superior to those of the Judiciary in the same subject matters. The dissertation demonstrates that mandatory ODR as a procedural admissibility requirement is constitutionally viable in light of the Supreme Court's case law on conditions of standing to sue, precedents relating to habeas data and Sports Justice, and the contemporary reinterpretation of due process of law. It addresses the practical challenges of implementation — digital exclusion, data protection, the role of lawyers, and asymmetry between repeat players and one-shotters — arguing that none of them constitutes an insurmountable obstacle. It formulates a concrete normative proposal, built upon the Consumidor.gov.br platform and structured in sequential phases of self-diagnosis, direct negotiation, and assisted facilitation, with safeguards of multichannel accessibility, compliance with the Brazilian General Data Protection Law, and mechanisms to offset asymmetries. It concludes that mandatory ODR, when designed as a public, free, accessible, and controllable pre-procedural stage, is compatible with the principle of non-excludability of judicial review and with due process of law, offering a proportional response to small-value consumer litigation and fulfilling the program of access to justice enshrined in the Brazilian Federal Constitution.

Keywords: Online dispute resolution; Consumer Defense Code; Procedural admissibility requirement; Due process of law; Access to justice; Small-value claims;

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
1 O DEVIDO PROCESSO LEGAL NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	16
1.1 Conceito, Princípios e Garantias	17
1.2 Aplicação da Tecnologia no Processo Civil: Desafios e Oportunidades	23
1.3 Impactos da digitalização no acesso à justiça	28
1.4 Justiça multiportas e a transformação do modelo tradicional	36
1.5 Devido Processo Legal: Dimensões Formal e Material	41
1.6 O Devido Processo Legal e as Garantias Constitucionais no Ambiente Virtual	43
2 ODR NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: UMA ABORDAGEM CRÍTICA	47
2.1 A ODR como instrumento de acesso à justiça e sua compatibilidade com o devido processo legal	47
2.2 O Código de Defesa do Consumidor: princípios, garantias e tutelas específicas	51
2.3 Conflitos de consumo de pequeno valor: problema social, obstáculo econômico e particularidades	57
2.4 A ODR como ferramenta de resolução de conflitos de consumo: vantagens e desvantagens	61
2.4.1 Vantagens da ODR aplicada a conflitos de consumo	63
2.4.2 Desvantagens e riscos da ODR em conflitos de consumo	66
2.5 O papel do Estado na regulamentação da ODR: aspectos relevantes para a proteção do consumidor.....	70
3 O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E OS CONFLITOS DE PEQUENO VALOR	74
3.1 A tutela do consumidor no ordenamento brasileiro.....	74
3.2 Demandas repetitivas e judicialização massiva	86
3.3 Instrumentos Processuais de Efetividade na Tutela do Consumidor	96

3.4 Inclusão Digital e Barreiras de Acesso	106
3.4.1 A dimensão empírica da exclusão digital no Brasil.....	107
3.4.2 Exclusão digital e vulnerabilidade do consumidor: o problema da hipervulnerabilidade digital	108
3.4.3 A qualidade do acesso como fator de exclusão	110
3.4.4 O paradoxo da modernização excludente e as iniciativas de mitigação	111
4 A OBRIGATORIEDADE DA ODR COMO REQUISITO PROCESSUAL EM CAUSAS DE PEQUENO VALOR NO ÂMBITO DO CDC	113
4.1 Modelo de aplicação da ODR como requisito processual em causas de pequeno valor: diferentes possibilidades	113
4.2 Viabilidade da obrigatoriedade da ODR em causas de pequeno valor: acesso à justiça, devido processo legal, acessibilidade e eficiência.....	120
4.3 Desafios e oportunidades da implementação da ODR em causas de pequeno valor: aspectos práticos e jurídicos	129
4.4 Papel do Poder Judiciário na ODR em causas de pequeno valor no âmbito do CDC: implementação, acompanhamento e controle.....	135
4.5 Proposta de modelo de ODR obrigatória em causas de pequeno valor no âmbito do CDC	140
4.5.1 Premissas do modelo: o que a análise comparada e constitucional autoriza propor	140
4.5.2 Delimitação do objeto: causas abrangidas, plataforma-base e tipo de obrigatoriedade.....	141
4.5.3 Arquitetura procedimental: fases, prazos e dinâmica	143
4.5.4 Salvaguardas de design: acessibilidade, proteção de dados e mecanismos anti-assimetria.....	146
4.5.5 Implementação legislativa, executoriedade dos acordos e integração sistêmica .	148
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	152
REFERÊNCIAS	156

INTRODUÇÃO

A consolidação de uma sociedade globalizada e digitalizada tem intensificado os desafios enfrentados pelo sistema jurídico no tocante à efetivação dos direitos fundamentais, especialmente no campo das relações de consumo.

No Brasil, a massificação das demandas judiciais relacionadas a produtos e serviços de baixo valor revela uma sobrecarga do Judiciário e uma limitação prática no acesso à justiça, principalmente para o consumidor hipossuficiente. Essa realidade acende o alerta sobre a necessidade de pensar alternativas compatíveis com a complexidade da sociedade e da informação.

Historicamente, o acesso à justiça foi concebido de maneira restrita, vinculado à atuação do Estado por meio da jurisdição formal. Contudo, ao longo do século XX, esse conceito evoluiu com o movimento reformista impulsionado por Mauro Cappelletti e Bryant Garth, que propuseram as chamadas “ondas de acesso à justiça”. A primeira onda correspondeu à assistência judiciária para os mais pobres; a segunda envolveu a representação coletiva de interesses difusos; e a terceira propôs reformas estruturais e procedimentais, com vistas à efetividade dos direitos. Esse movimento criou as bases para uma justiça mais acessível, plural e adequada às novas demandas sociais.

No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) representou um marco na concretização dessas propostas, ao incorporar princípios como a vulnerabilidade do consumidor, a boa-fé objetiva e o acesso facilitado à reparação de danos. Entretanto, três décadas após sua promulgação, o cenário social e tecnológico se alterou de maneira substancial.

A economia digital, o comércio eletrônico e a plataformização das relações de consumo desafiam as estruturas tradicionais de solução de conflitos, exigindo respostas mais ágeis e inclusivas.

Nesse novo contexto, ganha destaque a utilização de métodos online de resolução de conflitos conhecidos como ODR (*Online Dispute Resolution*). Tais ferramentas, já consagradas em experiências internacionais, surgem como possíveis soluções para demandas de pequeno valor, especialmente nas relações de consumo, onde a informalidade, a repetitividade e a desproporção de forças são marcantes.

A adoção de plataformas digitais para mediação, negociação ou arbitragem representa uma resposta potencial à morosidade do sistema judicial. No entanto, a simples digitalização de procedimentos não é suficiente para garantir efetividade. É preciso assegurar que tais meios respeitem os princípios do devido processo legal, especialmente no que tange ao contraditório,

à ampla defesa e à isonomia.

A presente dissertação tem como objetivo geral analisar a viabilidade e os desafios da implementação da ODR como requisito processual para causas de pequeno valor no âmbito do Código de Defesa do Consumidor, considerando os princípios constitucionais do devido processo legal e o direito de acesso à justiça.

Para tanto, serão perseguidos os seguintes objetivos específicos, compreender o conceito de ODR e suas diferentes modalidades, avaliar o impacto da ODR na garantia do devido processo legal, especialmente no que se refere aos princípios da ampla defesa, do contraditório e da igualdade processual, identificar os desafios e as oportunidades da implementação da ODR no âmbito do CDC, considerando o contexto brasileiro e propor um modelo de aplicação da ODR como requisito processual para causas de pequeno valor, observando os princípios constitucionais e as necessidades do consumidor.

Para alcançar tais objetivos, a pesquisa adota abordagem qualitativa, de natureza exploratória e descritiva. A opção pela abordagem qualitativa justifica-se pela natureza do problema investigado: a viabilidade jurídico-constitucional de um modelo institucional não se presta à mensuração quantitativa direta, mas à análise interpretativa de normas, princípios, precedentes judiciais e experiências comparadas, com vistas à construção de um argumento normativo fundamentado.

O caráter exploratório decorre do fato de que a obrigatoriedade da ODR como requisito processual em causas consumeristas é tema ainda incipiente na doutrina brasileira, não havendo, até o presente momento, sistematização jurídico-processual consolidada sobre o assunto.

O caráter descritivo, por sua vez, manifesta-se na exposição detalhada dos modelos internacionais de ODR (Civil Resolution Tribunal da Colúmbia Britânica, plataforma europeia e Consumidor.gov.br), das normas constitucionais e infraconstitucionais pertinentes e dos dados empíricos sobre litigiosidade consumerista e exclusão digital, com o propósito de mapear o estado da arte do problema antes de avançar à fase propositiva.

O método de abordagem é o dedutivo. Parte-se de premissas gerais, os fundamentos constitucionais do devido processo legal (art. 5º, LIV e LV, CF), a inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, CF), os princípios da Política Nacional das Relações de Consumo (art. 4º, CDC) e a teoria das condições da ação na formulação de Liebman, para mediante raciocínio lógico-dedutivo, alcançar conclusões particulares sobre a viabilidade e os limites da ODR obrigatória no contexto consumerista brasileiro. A escolha do método dedutivo é coerente com a tradição da dogmática jurídica, na qual a análise parte de normas e princípios de maior abstração e generalidade para, por subsunção e interpretação sistemática, extrair soluções para problemas

concretos.

Como métodos de procedimento, empregam-se o comparativo e o interpretativo-sistemático. O método comparativo é utilizado na análise das três experiências internacionais e nacionais de ODR (CRT canadense, plataforma europeia de ODR e Consumidor.gov.br), com o objetivo de identificar pressupostos de efetividade, condições de sucesso e causas de fracasso que orientam o desenho institucional da proposta formulada no capítulo propositivo. O aproveitamento comparado é tratado como heurístico e orientador de design institucional, sem pretensão de equivalência normativa automática, dadas as diferenças socioeconômicas e institucionais entre os ordenamentos analisados. O método interpretativo-sistemático, por sua vez, é empregado na análise das normas constitucionais e infraconstitucionais, examinando-as não isoladamente, mas em articulação com os princípios do CDC, do CPC/2015, da LGPD e com a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal e dos tribunais estaduais, notadamente o Tema 350 (RE 631.240) e o IRDR Tema 91 do TJMG.

As técnicas de pesquisa compreendem a revisão bibliográfica e a análise documental. A revisão bibliográfica abrange obras doutrinárias nacionais e estrangeiras sobre acesso à justiça.

O percurso analítico da dissertação organiza-se em quatro capítulos, cada qual correspondendo a uma etapa do raciocínio dedutivo. O primeiro capítulo examina o devido processo legal na sociedade da informação, estabelecendo as bases constitucionais e processuais que condicionam qualquer proposta de digitalização da resolução de conflitos. O segundo capítulo analisa a ODR no contexto das relações de consumo, articulando os princípios do CDC com as especificidades da resolução online. O terceiro capítulo realiza o diagnóstico empírico e normativo dos conflitos consumeristas de pequeno valor, examinando a litigiosidade de massa, os instrumentos processuais existentes e as barreiras de inclusão digital. O quarto capítulo, de natureza propositiva, empreende análise comparada dos modelos de ODR, demonstra a viabilidade constitucional da obrigatoriedade como condição de procedibilidade e formula proposta normativa concreta, articulada sobre a infraestrutura do Consumidor.gov.br.

Cumprir registrar que a pesquisa não contempla coleta empírica primária (entrevistas, questionários ou estudos de campo com usuários, fornecedores ou operadores do sistema de justiça), limitação reconhecida nas considerações finais. A opção pela abordagem exclusivamente bibliográfica e documental foi deliberada e adequada ao objetivo central da dissertação, que é avaliar a viabilidade jurídico-constitucional do modelo, e não mensurar impactos práticos de sua implementação.

A validação empírica do modelo proposto, com indicadores de efetividade, taxas de adesão, perfil socioeconômico dos usuários e percepção dos atores envolvidos, constitui agenda de pesquisa futura.

A pesquisa vincula-se à Linha de Pesquisa "Instrumentos Jurisdicionais, não Jurisdicionais e as Boas Práticas de Resolução de Conflitos e de Proteção de Direitos" do Programa de Mestrado em Direito Processual e Cidadania da Universidade Paranaense, que investiga o processo civil em sua instrumentalidade como meio de efetivação de tutelas mediante procedimentos jurisdicionais e não jurisdicionais, com foco na ampliação do campo operativo de resoluções pacíficas nos diversos âmbitos da sociedade. Insere-se, igualmente, no Projeto de Pesquisa "Novas Tecnologias, Plataformização do Direito e Solução de Conflitos", coordenado pelo orientador desta dissertação, que examina o impacto das tecnologias digitais sobre os mecanismos de resolução de disputas e sobre a própria estrutura do acesso à justiça. A convergência entre linha e projeto é direta, ao investigar a viabilidade da ODR obrigatória como requisito processual em causas consumeristas de pequeno valor, a dissertação examina precisamente um instrumento não jurisdicional de resolução de conflitos fundado em novas tecnologias, analisando sua compatibilidade com as garantias constitucionais do devido processo legal e sua aptidão para ampliar o acesso qualificado à tutela de direitos do consumidor, contribuindo, assim, para a disseminação da cultura de resolução adequada de conflitos e para o aprofundamento do conhecimento sobre mecanismos pré-processuais tecnologicamente orientados.

Pretende-se, com isso, avaliar criticamente a viabilidade da ODR como filtro pré-processual e propor diretrizes que garantam sua compatibilidade com os princípios constitucionais.

1 O DEVIDO PROCESSO LEGAL NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A emergência da sociedade da informação impõe ao Direito Processual desafios inéditos quanto à preservação das garantias fundamentais em ambiente digitalizado. A incorporação de tecnologias ao processo civil brasileiro, intensificada com o processo judicial eletrônico e, mais recentemente, com as plataformas de resolução online de disputas (ODR), reclama reflexão criteriosa sobre a compatibilidade entre inovação tecnológica e o núcleo essencial do devido processo legal. Neste capítulo, examina-se, inicialmente, o arcabouço conceitual e principiológico do devido processo legal como garantia constitucional (item 1.1), seguido da análise sobre a aplicação da tecnologia no processo civil e seus reflexos práticos

(item 1.2). Posteriormente, avaliam-se os impactos da digitalização no acesso à justiça (item 1.3), a mudança de paradigma representada pela justiça multiportas (item 1.4), as dimensões, formal e material do devido processo legal (item 1.5) e, por fim, a conformação do devido processo legal digital como corolário das garantias constitucionais no ambiente virtual (item 1.6). O objetivo central consiste em estabelecer as bases teóricas necessárias à compreensão crítica da ODR aplicada aos conflitos de consumo, temática desenvolvida nos capítulos subsequentes.

1.1 Conceito, Princípios e Garantias

O devido processo legal, princípio estruturante do Estado Democrático de Direito, está previsto no artigo 5º, incisos LIV e LV, da Constituição de 1988, garantindo que ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo e assegurando contraditório e ampla defesa também nos processos administrativos (Brasil, 1988).

A doutrina contemporânea reconhece duas dimensões complementares que são a formal onde se observa regras procedimentais, imparcialidade, publicidade, possibilidade de defesa e a material que se observa controle de razoabilidade, proporcionalidade e justiça substancial das decisões e leis.

A compreensão contemporânea do devido processo legal está intrinsecamente vinculada à evolução histórica do movimento de acesso à justiça, tal como sistematizado por Mauro Cappelletti e Bryant Garth na emblemática obra coletiva conhecida como Projeto de Florença. Conforme explicam os autores, a expressão "acesso à justiça" é reconhecidamente de difícil definição, mas comporta duas finalidades básicas do sistema jurídico: primeira, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segunda, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos.¹ Essa formulação, embora elaborada na década de 1970, mantém atualidade notável ao revelar que o desafio contemporâneo não se limita à abertura formal das portas do Judiciário, mas exige a construção de mecanismos que assegurem paridade de armas, compreensibilidade procedimental e efetividade das decisões.

No contexto da sociedade da informação, tais objetivos ganham contornos específicos, impondo que a digitalização do processo não se converta em novo obstáculo ao exercício de direitos, mas funcione como instrumento de democratização do acesso à tutela jurisdicional.

¹ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Tradução: Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988, p. 8.

A perspectiva liberal-burguesa que predominou nos séculos XVIII e XIX concebia o acesso à justiça em termos eminentemente formais. Os Estados liberais clássicos adotavam uma postura absenteísta, fundamentada na premissa de que bastaria reconhecer formalmente os direitos nas declarações solenes para que os indivíduos pudessem reivindicá-los perante os tribunais.²

Segundo Cappelletti e Garth, essa concepção ignorava solenemente as desigualdades materiais, econômicas e culturais que impediam significativas parcelas da população de acessar efetivamente o sistema de justiça. Os autores destacam:

Nos estados liberais "burgueses" dos séculos dezoito e dezenove, os procedimentos adotados para solução dos litígios civis refletiam a filosofia essencialmente individualista dos direitos, então vigorante. Direito ao acesso à proteção judicial significava essencialmente o direito formal do indivíduo agravado de propor ou contestar uma ação. A teoria era de que, embora o acesso à justiça pudesse ser um "direito natural", os direitos naturais não necessitavam de uma ação do Estado para sua proteção. Esses direitos eram considerados anteriores ao Estado; sua preservação exigia apenas que o Estado não permitisse que eles fossem infringidos por outros. O Estado, portanto, permanecia passivo, com relação a problemas tais como a aptidão de uma pessoa para reconhecer seus direitos e defendê-los adequadamente, na prática.³

A mudança de paradigma ocorreu ao longo do século XX, quando se consolidou a percepção de que o acesso formal aos tribunais se revelava insuficiente para garantir a efetividade dos direitos. Nesse contexto, Cappelletti e Garth identificaram três ondas renovatórias do movimento de acesso à justiça, representando, cada uma delas, um conjunto de reformas e inovações destinadas a superar obstáculos específicos. A primeira onda, iniciada em 1965, concentrou-se na assistência judiciária aos pobres, buscando garantir que a insuficiência de recursos econômicos não constituísse barreira intransponível ao ingresso no sistema de justiça. A segunda onda voltou-se à representação dos interesses difusos, especialmente nas áreas de proteção ao consumidor e ao meio ambiente. A terceira onda, mais abrangente e complexa, propõe uma reformulação integral do sistema de justiça, incorporando o que contemporaneamente se denomina justiça multiportas.⁴

Kazuo Watanabe observa que essa terceira onda representa verdadeira ruptura metodológica, pois não se limita a remover obstáculos ao acesso ao Judiciário, mas propõe transformação estrutural na forma de resolver conflitos, privilegiando a adequação do

² DINAMARCO, Cândido Rangel. *A instrumentalidade do processo*. 13. ed. São Paulo: Malheiros, 2008. p. 303-305.

³ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988. p. 9.

⁴ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Tradução: Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988, p. 31-73.

procedimento à natureza do litígio e a utilização de mecanismos consensuais.⁵ É justamente nesse contexto que a informatização do processo e os meios eletrônicos de solução de disputas se inserem como instrumentos de efetivação do acesso à justiça na sociedade contemporânea.

Essa dupla dimensão evidencia que o devido processo legal não se limita ao cumprimento formal de etapas processuais, mas envolve também uma avaliação substancial da justiça das decisões e das normas aplicadas. A forma, embora indispensável à segurança jurídica, deve servir à realização concreta dos direitos, e é nesse ponto que a teoria dos princípios assume papel central para compreender a estrutura e a função do devido processo no Estado Constitucional.

Em chave teórica, a distinção entre regras e princípios ajuda a explicar por que o devido processo não se esgota na forma: regras operam no esquema “tudo ou nada”, enquanto princípios atuam como razões com peso que orientam a decisão, sobretudo nos casos difíceis.⁶ Em síntese, os direitos individuais são trunfos políticos que os indivíduos detêm.⁷

A partir dessa leitura, percebe-se que os princípios processuais não são meras diretrizes abstratas, mas verdadeiros vetores normativos que condicionam a validade e a legitimidade das decisões judiciais.

A força expansiva dos princípios, como destaca a doutrina constitucional contemporânea, projeta-se sobre todo o ordenamento, transformando o devido processo legal em eixo de integração entre forma e substância, procedimento e justiça material. Como explica Oliveira, a Constituição passa a ocupar o centro do sistema jurídico, funcionando como filtro axiológico de interpretação e aplicação do Direito, de modo a assegurar que toda decisão se compatibilize com a dignidade da pessoa humana.⁸

Nesse horizonte, o próprio devido processo legal é visto como princípio constitucional fundamental do processo, do qual irradiam as demais garantias processuais.⁹

Esse reconhecimento evidencia que o devido processo legal, mais do que uma garantia procedimental, constitui verdadeiro parâmetro de validade constitucional. Ele não apenas

⁵ WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo (Coords.). *Participação e processo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988, p. 128-135.

⁶ DWORKIN, Ronald. *Levando os direitos a sério*. Tradução: Nelson Boeira. São Paulo: Martins Fontes, 2002, p. 39-42.

⁷ DWORKIN, Ronald. *Levando os direitos a sério*. Tradução: Nelson Boeira. São Paulo: Martins Fontes, 2002, p. XV.

⁸ OLIVEIRA, Diego Bianchi de. *Reflexões sobre o direito civil em perspectiva civil-constitucional*. Belém: Home, 2025, p. 26.

⁹ NERY JUNIOR, Nelson. *Princípios do processo civil na Constituição Federal*. 12. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, Capítulo II, item 5.

estrutura o modelo processual, mas impõe limites substanciais à atuação do Estado, funcionando como critério de justiça e de racionalidade do poder.

Essa perspectiva demonstra que o devido processo legal ocupa papel central na consolidação da legitimidade democrática do sistema judicial. Ao assegurar equilíbrio entre autoridade e liberdade, ele impede que a busca por eficiência, cada vez mais presente na agenda contemporânea da Justiça, se converta em arbítrio institucional.

Em outras palavras, o devido processo é o instrumento por meio do qual se concretiza a promessa constitucional de uma jurisdição justa, imparcial e acessível. Sua importância prática manifesta-se na exigência de que toda decisão judicial seja resultado de um procedimento transparente, dialógico e controlável, capaz de permitir às partes a efetiva participação e compreensão do itinerário decisório.

Ainda quanto ao alcance, a doutrina processual reconhece que a cláusula do devido processo tem função organizatória do modelo constitucional do processo e apresenta também uma dimensão substancial (*substantive due process*), como vínculo autolimitativo do poder estatal, inclusive para controlar leis que afrontem bases do regime democrático. No plano conceitual, vale a lição de Dinamarco e Lopes sobre o alcance do devido processo:

A doutrina tem muita dificuldade em conceituar o devido processo legal [...] A essa cláusula atribui-se uma dimensão que vai além dos domínios do sistema processual, apresentando-se como um devido processo legal substancial [...]. Ao proclamar genericamente que 'ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal' (art. 5º, inc. LIV) quis a Constituição brasileira pôr esses valores sob a guarda dos juízes.¹⁰

Como cláusula geral, o devido processo orienta a interpretação do microsistema processual, exigindo contraditório efetivo com real ciência e possibilidade de influir no resultado, decisões motivadas em linguagem pública e adequada, paridade de armas com ajustes para superar hipossuficiências, duração razoável e tutela efetiva, vedação a decisões-surpresa e observância dos critérios de proporcionalidade e razoabilidade em quaisquer restrições de direitos.

Nesse quadro, convém recordar que a teoria processual contemporânea herdou de Enrico Tullio Liebman a sistematização das condições da ação como requisitos de admissibilidade do exercício do direito de ação, anteriores ao exame do mérito. Para Liebman, as condições da ação, legitimidade para agir e interesse de agir, constituem os pressupostos mediante os quais o ordenamento jurídico afere a idoneidade da demanda para ser objeto da

¹⁰ DINAMARCO, Cândido Rangel; LOPES, Bruno Vasconcelos Carrilho. *Teoria geral do novo processo civil*. São Paulo: Malheiros, 2018, p. 75.

atividade jurisdicional.¹¹ O interesse de agir, especificamente, é definido pelo autor como a relação entre a situação antijurídica denunciada e a providência jurisdicional solicitada, devendo essa relação consistir na utilidade da providência como meio para obter a proteção do interesse lesionado.¹²

Em outros termos, o interesse para acionar pressupõe a necessidade de recorrer ao processo e a utilidade concreta da tutela jurisdicional requerida, sem eles, a ação é inadmissível, não porque o direito substancial inexistia, mas porque falta ao autor a condição processual para persegui-lo em juízo. O Código de Processo Civil de 2015, ao disciplinar o interesse processual e a legitimidade no art. 17, manteve essa estrutura, desdobrando-a no trinômio necessidade, utilidade e adequação.¹³ Essa construção é relevante para a presente pesquisa porque, como se demonstrará no Capítulo 4, a exigência de passagem prévia por mecanismo de resolução online de disputas opera precisamente como qualificação do interesse de agir, se a pretensão pode ser satisfeita de modo mais célere, acessível e efetivo por via pré-processual, a utilidade imediata do processo judicial se reduz e conseqüentemente a condição de procedibilidade se justifica como expressão do próprio trinômio liebmaniano.

Para além da arquitetura formal, convém fixar o núcleo mínimo de garantias que acompanha o devido processo em qualquer procedimento, judicial ou administrativo, pois é desse conjunto que se irradiam as condições reais de acesso, defesa e decisão motivada.

Nesse cenário, ganha relevo a constatação de que a Constituição não apenas organiza o processo, mas também redefine a própria lógica de interpretação jurídica. A centralidade do texto constitucional projeta seus valores sobre todo o sistema, exigindo que a aplicação das normas se faça em chave de compatibilidade com a dignidade humana e a justiça substancial.

Essa evolução representa um avanço teórico e prático na consolidação de uma jurisdição comprometida com os valores democráticos. O devido processo legal, ao ser

¹¹ LIEBMAN, Enrico Tullio. *Manual de Derecho Procesal Civil*. Edición al cuidado de Carlos Antonio Agurto Gonzáles, Sonia Lidia Quequejana Mamani y Benigno Choque Cuenca. Santiago: Ediciones Olejnik, 2021, p. 110.

¹² LIEBMAN, Enrico Tullio. *Manual de Derecho Procesal Civil*. Santiago: Ediciones Olejnik, 2021, p. 111. No original: "El interés para accionar surge de la necesidad de obtener del proceso la protección del interés sustancial; presupone por eso la lesión de este interés y la idoneidad de la providencia demandada para protegerlo y satisfacerlo".

¹³ BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Art. 17: "Para postular em juízo é necessário ter interesse e legitimidade". A doutrina processual brasileira, a partir de Liebman, desdobra o interesse de agir em necessidade, utilidade e adequação. Cf. DINAMARCO, Cândido Rangel; LOPES, Bruno Vasconcelos Carrilho. *Teoria geral do novo processo civil*. 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2018, p. 194-195.

reinterpretado à luz da Constituição de 1988, deixa de ser apenas um conjunto de garantias formais para se afirmar como um verdadeiro instrumento de controle e de legitimidade do exercício do poder estatal. Ele impõe uma racionalidade pública que exige do julgador não apenas fundamentação jurídica, mas também responsabilidade argumentativa e atenção às consequências concretas de suas decisões.

Essa transformação do papel constitucional no ordenamento jurídico tem sido objeto de reflexão na doutrina contemporânea. Oliveira sintetiza com precisão o desafio fundamental desse novo paradigma constitucional:

Em suma, verifica-se que as constituições contemporâneas desempenham um papel transformador no ordenamento jurídico, introduzindo uma nova dinâmica na interpretação e aplicação do Direito. [...] A contradição que emerge desse processo está na tensão entre a necessidade de garantir uma estabilidade jurídica, característica do modelo anterior, e a imperiosa adaptação do Direito às exigências de uma sociedade em constante evolução. Esse dilema coloca um desafio considerável para o direito contemporâneo: como construir um sistema jurídico que, ao mesmo tempo, preserve a estabilidade necessária para a confiança nas normas e na convivência social, sem perder a capacidade de responder de forma ágil e justa às demandas por equidade, liberdade e proteção da dignidade humana, fundamentais para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.¹⁴

Em uma perspectiva mais ampla, o devido processo legal representa a própria espinha dorsal da legitimação do exercício da jurisdição em um Estado Constitucional que se pretende democrático e inclusivo.

Sua evolução histórica revela uma trajetória de ampliação das garantias, deslocando-se de um conceito meramente formal, vinculado à legalidade estrita, para uma compreensão substancial, voltada à proteção efetiva dos direitos fundamentais e à limitação do poder. O processo justo não se realiza apenas pela observância de ritos e prazos, mas pela incorporação de valores éticos, comunicativos e de participação que assegurem o equilíbrio entre as partes e a previsibilidade das decisões. Essa orientação coincide com a leitura de Medina, segundo a qual o devido processo, ao irradiar seus efeitos sobre todas as esferas procedimentais, constitui parâmetro de racionalidade e justiça, impedindo que a eficiência institucional se sobreponha à dignidade da pessoa humana.¹⁵

Além de sua dimensão teórica, o devido processo legal adquire relevância prática incontornável em tempos de digitalização e de reformulação dos meios de acesso à justiça. A

¹⁴ OLIVEIRA, Diego Bianchi de. *Reflexões sobre o direito civil em perspectiva civil-constitucional*. Belém: Home, 2025, p. 26.

¹⁵ MEDINA, José Miguel Garcia. *Constituição Federal comentada*. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2024. E-book. Comentário ao art. 5º, LIV.

introdução de tecnologias processuais, se não for guiada por esse princípio, pode criar novas assimetrias e excluir sujeitos do exercício efetivo de seus direitos, o que evidencia a necessidade de um redesenho procedimental compatível com os valores constitucionais.

Nesse sentido, o devido processo legal funciona como critério normativo de governança digital, exigindo transparência, explicabilidade, segurança e possibilidade de contestação nos atos praticados por sistemas automatizados. A compatibilização entre tecnologia, eficiência e justiça processual passa, portanto, por sua observância rigorosa não apenas como princípio formal, mas como condição de legitimidade das novas formas de jurisdição eletrônica e das plataformas de resolução online de disputas.

A cláusula do devido processo legal projeta-se como o fundamento estruturante do modelo constitucional de processo, assegurando que a busca por resultados céleres e eficientes não se realize às custas das garantias fundamentais. No plano científico, a análise de sua aplicação no contexto da sociedade da informação contribui para compreender como o avanço tecnológico redefine a própria concepção de acesso à justiça, impondo um novo equilíbrio entre automação, direitos fundamentais e participação humana. É sob essa perspectiva que o próximo tópico examina a inserção da tecnologia no processo civil, investigando seus impactos e desafios à luz do devido processo legal e das exigências democráticas que o sustentam.

1.2 Aplicação da Tecnologia no Processo Civil: Desafios e Oportunidades

A incorporação de tecnologias digitais ao processo civil representa uma das transformações mais profundas do sistema de justiça contemporâneo. Mais do que substituir o suporte físico pelo eletrônico, a informatização do procedimento judicial introduziu uma nova racionalidade na forma de produção, circulação e controle das decisões.

O processo passou a operar em um ambiente de dados, em que cada ato processual deixa rastros digitais, criando novas possibilidades de eficiência, mas também novos deveres de transparência, integridade e proteção da informação.

Nesse contexto, a Lei nº 11.419/2006, ao dispor sobre a informatização do processo judicial, inaugurou um marco normativo que viabilizou a tramitação eletrônica, o peticionamento remoto, a assinatura digital e a comunicação processual por meio eletrônico.¹⁶

Posteriormente, o Código de Processo Civil de 2015 consolidou esse movimento ao

¹⁶ BRASIL. Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil; e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 20 dez. 2006.

incorporar dispositivos que reforçam a cooperação, a publicidade e o contraditório efetivo em meio digital, especialmente nos artigos 6º, 9º, 10, 246 e 270.¹⁷ Em complemento, a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, impôs parâmetros de finalidade, adequação, necessidade e segurança para o tratamento de dados pessoais no âmbito judicial, vinculando a eficiência tecnológica à tutela da privacidade e à autodeterminação informativa.¹⁸

A partir dessa base normativa, a digitalização do processo se manifesta em três dimensões interdependentes, cuja compreensão exige, nas palavras de Almeida Filho, que se revise "princípios e conceitos do direito processual, da teoria geral do processo" para tratar "de forma acadêmica a ponderação de princípios constitucionais" no contexto da informatização judicial.¹⁹

A primeira dimensão diz respeito à gestão do procedimento, com a tramitação eletrônica dos autos, o registro cronológico dos atos, a rastreabilidade das movimentações e a interoperabilidade entre sistemas.²⁰ A segunda dimensão envolve a participação das partes, viabilizada por meios de comunicação assíncrona, salas virtuais de audiência e sistemas de upload de documentos e provas, demandando, contudo, atenção especial quanto à comunicação dos atos processuais e à garantia do contraditório e da ampla defesa em meio digital.²¹ A terceira refere-se à produção probatória, que passa a incorporar novos objetos de verificação, como arquivos digitais, registros audiovisuais, perícias em dispositivos eletrônicos e metadados, exigindo que “os juízes deverão estar bem mais preparados para analisarem questões envolvendo o Direito Eletrônico e, preferencialmente, com peritos que dominem ambas as áreas: direito e informática”.²²

Essas transformações, embora ampliem a capacidade de processamento e de acesso à informação, deslocam o foco da justiça tradicional para um modelo sustentado em plataformas tecnológicas, em que a arquitetura dos sistemas e a linguagem das interfaces condicionam, de modo decisivo, o exercício das garantias processuais.

¹⁷ BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 mar. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm. Acesso em: 4 fev. 2026.

¹⁸ BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm. Acesso em: 4 fev. 2026.

¹⁹ ALMEIDA FILHO, José Carlos de Araújo. *Processo eletrônico e teoria geral do processo eletrônico: a informatização judicial no Brasil*. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 82.

²⁰ ALMEIDA FILHO, José Carlos de Araújo. *Processo eletrônico e teoria geral do processo eletrônico: a informatização judicial no Brasil*. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 16.

²¹ ALMEIDA FILHO, José Carlos de Araújo. *Processo eletrônico e teoria geral do processo eletrônico: a informatização judicial no Brasil*. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 41-44.

²² ALMEIDA FILHO, José Carlos de Araújo. *Processo eletrônico e teoria geral do processo eletrônico: a informatização judicial no Brasil*. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2015, p. 53.

O processo civil eletrônico, portanto, não pode ser reduzido a uma política de desmaterialização de autos, mas deve ser compreendido como novo ambiente normativo, no qual os princípios constitucionais, especialmente o devido processo legal, a publicidade, o contraditório e a motivação ganham releituras próprias e exigem salvaguardas adicionais.

Os desafios, contudo, são simétricos aos ganhos. Conforme observa Oliveira, Brida e Malinowski²³, a informatização judicial enfrenta obstáculos estruturais que podem comprometer sua efetividade:

Alguns tribunais estão restringindo o tamanho da peça que será transmitida por meio eletrônico, o que configura um prejuízo de cerceamento de defesa aos autores e peticionantes, causando grandes complicações aos advogados. Portanto afirma-se que a documentação digital depende da gestão de dados em grande volume, com sistema que propicie segurança na prática dos atos processuais.²⁴

A mesma infraestrutura que viabiliza celeridade pode gerar novas fricções de acesso quando há exclusão digital ou letramento informacional insuficiente, pontos de falha procedimental quando interfaces não são acessíveis ou sistemas não se comunicam entre si, e novos ruídos comunicativos quando a profusão de notificações eletrônicas dilui a atenção e prejudica a compreensão do que é realmente relevante.

Uma das dificuldades mais agudas reside na inexistência de padronização tecnológica entre os tribunais brasileiros. A incompatibilidade entre sistemas gera consequências práticas severas, conforme ilustram os autores²⁵:

É possível ilustrar as complicações da incompatibilidade de sistemas na hipótese de um cumprimento de uma carta precatória e o seu envio eletrônico reste impossibilitado pela inexistência de interoperabilidade entre os sistemas. Isso implicará a impressão do processo, como todo o tempo e o custo dispensados para seu trâmite.²⁶

Do ponto de vista probatório, emergem questões técnicas sobre autenticidade, integridade e cadeia de custódia de artefatos digitais, que, se não forem tratadas com critérios verificáveis, impactam diretamente a confiança epistêmica do processo. Ao mesmo tempo, a adoção de rotinas automatizadas de triagem, priorização ou classificação introduz requisito

²³ OLIVEIRA, Diego Bianchi de; DE BRIDA, Nerio Andrade; MALINOWSKI, Carlos Eduardo. A informatização judicial e a (des)humanização da relação processual civil. In: REIS, Clayton; SILVA, Juvêncio Borges; TAVARES NETO, José Querino (Coords.). *Acesso à justiça: política judiciária, gestão e administração da justiça II*. Florianópolis: CONPEDI, 2021, p. 50-52.

²⁴ OLIVEIRA, Diego Bianchi de; DE BRIDA, Nerio Andrade; MALINOWSKI, Carlos Eduardo. A informatização judicial e a (des)humanização da relação processual civil. In: REIS, Clayton; SILVA, Juvêncio Borges; TAVARES NETO, José Querino (Coords.). *Acesso à justiça: política judiciária, gestão e administração da justiça II*. Florianópolis: CONPEDI, 2021, p. 50.

²⁵ *Ibidem*, p. 50.

²⁶ *Ibidem*, p. 51.

adicional de explicabilidade e contestabilidade, sob pena de esvaziar a motivação e o controle público das decisões, que são núcleos de proteção do devido processo.

Essas tensões revelam que a tecnologia, embora instrumentalize o processo, também redefine suas condições de legitimidade. A eficiência, quando desvinculada de parâmetros de clareza, acessibilidade e participação, corre o risco de tornar-se apenas velocidade sem efetividade. Boaventura de Sousa Santos, ao examinar o potencial dos sistemas informatizados, adverte que:

Os sistemas informatizados de gestão de processos são uma ferramenta essencial para a organização e tratamento, de forma rápida e eficiente, de grandes quantidades de informação e de documentos, tornando mais rápido e eficiente o trabalho dos tribunais. Por exemplo, eliminam a necessidade de realização de certas tarefas repetitivas; possibilitam a publicidade de informação relevante, sem que tal implique a realização manual dessa tarefa pelo funcionário judicial ou deslocamentos inconvenientes e morosas ao tribunal.²⁷

O desafio, portanto, consiste em garantir que o ambiente digital seja projetado de modo a permitir compreensão, controle e influência pelas partes, transformando a experiência tecnológica em verdadeira extensão das garantias constitucionais do devido processo legal.

De modo ilustrativo, o processo digital pode ser comparado a uma rodovia de múltiplas faixas, projetada para otimizar o fluxo e encurtar percursos. A eficiência tecnológica, contudo, depende da existência de sinalização clara, acessos distribuídos de forma equitativa e ausência de barreiras invisíveis que dificultem a entrada ou a permanência dos usuários. Quando o desenho do sistema é opaco, as interfaces são complexas ou o suporte informacional é insuficiente, cria-se verdadeiro “pedágio cognitivo” que afasta justamente aqueles que mais necessitam da tutela jurisdicional.

Assim, a arquitetura do processo eletrônico deve ser concebida como instrumento de inclusão e de efetividade, garantindo que telas sejam compreensíveis, que os prazos sejam proporcionais, que as comunicações assegurem confirmação de recebimento e que haja rastreabilidade dos atos processuais. Somente sob essas condições a eficiência se converte em efetividade, entendida como a capacidade real de o jurisdicionado compreender, participar e influir no resultado do processo.

A plataforma digital de governo “consumidor.gov.br”, gerida pela Senacon, “promove um espaço para que o consumidor tente resolver o seu problema em até dez dias, e conta com uma taxa de resolutividade de mais de 80%. Em agosto de 2019, a plataforma atingiu a marca de dois milhões de atendimentos [...] destacando-se [...]

²⁷ SANTOS, Boaventura de Sousa. Os tribunais e as novas tecnologias de comunicação e de informação. *Sociologias*, Porto Alegre, n. 13, p. 93, jan./jun. 2005 apud OLIVEIRA; DE BRIDA; MALINOWSKI, 2021, p. 54.

o firmado com o Conselho Nacional de Justiça, a fim de que o processo judicial eletrônico promova o uso da plataforma antes mesmo do início do processo.²⁸

A experiência da plataforma *consumidor.gov.br* revela, portanto, que a tecnologia pode ser um poderoso instrumento de democratização do acesso à justiça, desde que utilizada com observância das garantias processuais e dos princípios constitucionais que orientam o devido processo legal.

A resolutividade elevada e a integração com o sistema judicial evidenciam o potencial das soluções digitais para reduzir litigiosidade e promover resultados céleres. Contudo, o êxito dessas iniciativas depende da existência de mecanismos de inclusão informacional, de transparência nos fluxos de comunicação e de suporte técnico às partes, de modo que a virtualização do procedimento não se converta em obstáculo adicional ao exercício de direitos.

Esse filtro é decisivo nas relações de consumo e, em especial, nas causas de pequeno valor, pois quando o “pedágio invisível” (tempo, energia, letramento digital) custa mais do que o próprio direito discutido, a consequência prática é a desistência. Por isso, a tecnologia deve reduzir atritos de entrada, oferecer suporte humano quando necessário e manter porta de saída à jurisdição quando a solução não vier pela via consensual.

Essas considerações demonstram que a digitalização do processo não pode ser analisada apenas sob o prisma da eficiência administrativa ou do desempenho tecnológico. A simplificação de fluxos e a automatização de tarefas devem estar submetidas à lógica principiológica que estrutura o processo constitucional, sob pena de a busca por resultados rápidos comprometer direitos fundamentais.

O avanço tecnológico, portanto, não substitui a necessidade de justificação pública das decisões nem dispensa o compromisso ético do Estado com a proteção das posições individuais. É nesse ponto que o devido processo legal reafirma sua função como parâmetro normativo e garantidor de equilíbrio entre eficiência e justiça substancial.

À luz do plano constitucional, políticas públicas de eficiência não substituem a justificação por princípios que resguardam posições individuais.²⁹ Em termos teleológicos, essa exigência se traduz no núcleo finalístico do processo, tal como formulado por Dinamarco e Lopes na chamada “garantia-síntese”, que orienta o desenho e a aplicação de qualquer procedimento, inclusive o eletrônico:

²⁸ MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti. Introdução. In: MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti (org.). *Direito do consumidor: novas tendências e perspectiva comparada*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

²⁹ DWORKIN, Ronald. *Levando os direitos a sério*. Tradução: Nelson Boeira. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

A Constituição formula princípios, oferece garantias e impõe exigências [...] com um único objetivo final, que se pode qualificar como uma garantia-síntese e é o acesso à justiça, mediante a concessão, “em tempo razoável”, de uma decisão de mérito justa e efetiva.³⁰

Transpondo esse critério ao ecossistema informacional, a literatura sobre constitucionalismo digital evidencia que a legitimidade das soluções tecnológicas requer transparência, prestação de contas e governança de riscos capazes de reequilibrar poderes entre Estado, plataformas e usuários.³¹ Não basta informatizar, é indispensável tornar explicáveis e auditáveis os fluxos, especialmente quando há automatização, para que o cidadão compreenda, participe e possa contestar.

Nessa linha, preservam-se como eixos de controle do devido processo, também no meio digital, a publicidade dos atos e a motivação das decisões, que viabilizam escrutínio público e responsabilização institucional.³² São esses parâmetros de publicidade, motivação, contraditório efetivo, proporcionalidade e razoabilidade, que convertem eficiência em efetividade, impedindo que a tecnologia se torne um novo filtro excludente.

Se a infraestrutura normativa habilita o processo eletrônico, a experiência prática revela um ponto sensível: a digitalização não é neutra no acesso à justiça e pode tanto remover barreiras quanto criá-las. É o que se examina a seguir.

Em síntese, a tecnologia apenas se legitima quando converte eficiência em efetividade, promovendo maior acesso, participação informada e decisões motivadas, auditáveis e compreensíveis. A informatização do processo, para ser compatível com o devido processo legal, deve expandir garantias e não as restringir, assegurando que a racionalidade técnica esteja a serviço da justiça substancial e da tutela dos direitos fundamentais.

É sob essa perspectiva que se examinam, a seguir, os impactos concretos da digitalização sobre o acesso à justiça, especialmente nas controvérsias de pequeno valor e nas relações de consumo, nas quais o custo informacional e o desenho das plataformas podem determinar, em última análise, a própria possibilidade de exercício do direito.

1.3 Impactos da digitalização no acesso à justiça

³⁰ DINAMARCO, Cândido Rangel; LOPES, Bruno Vasconcelos Carrilho. *Teoria geral do novo processo civil*. São Paulo: Malheiros, 2018, p. 54.

³¹ ACIOLY, Luis Henrique de Menezes; SOARES, Ricardo Maurício Freire. O constitucionalismo digital na efetivação de direitos fundamentais no ambiente virtual: a regulação de plataformas e os riscos sistêmicos. *Revista de Direito Constitucional e Internacional*, São Paulo, v. 147, ano 33, p. 89-123, jan./fev. 2025.

³² NERY JUNIOR, Nelson. *Princípios do processo civil na Constituição Federal*. 12. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

A digitalização do processo judicial introduz um novo regime de circulação de informações, reduzindo custos de transação, deslocamentos e tempos de espera, ao mesmo tempo em que viabiliza modalidades de participação remota (peticionamento eletrônico, comunicação assíncrona, salas virtuais). Esses ganhos, entretanto, só se convertem em acesso à justiça quando compatibilizados com as exigências do devido processo legal: não basta simplificar etapas, é preciso assegurar compreensão, possibilidade real de intervenção e controle público do itinerário decisório. Em termos práticos, isso significa que a eficiência tecnológica deve servir como meio de efetividade, e não como filtro excludente.

A compreensão dos impactos da digitalização sobre o acesso à justiça exige, preliminarmente, a identificação das barreiras que historicamente obstaculizam o exercício efetivo dos direitos. Cappelletti e Garth, ao sistematizarem o Projeto de Florença, agruparam esses obstáculos em três grandes categorias: econômicos (custas processuais e honorários advocatícios), temporais (duração excessiva dos processos) e relacionados à capacidade das partes (conhecimento jurídico, disposição psicológica e capacidade organizacional). Conforme observam:

Embora o acesso efetivo à justiça venha sendo crescentemente aceito como um direito social básico nas modernas sociedades, o conceito de "efetividade" é, por si só, algo vago. A efetividade perfeita, no contexto de um dado direito substantivo, poderia ser expressa como a completa "igualdade de armas" — a garantia de que a conclusão final depende apenas dos méritos jurídicos relativos das partes antagônicas, sem relação com diferenças que sejam estranhas ao Direito e que, no entanto, afetam a afirmação e reivindicação dos direitos.³³

Essa “igualdade de armas” pressupõe condições mínimas de participação que não se limitam ao plano econômico. Os custos para litigar constituem o obstáculo mais evidente, a resolução formal de litígios compreende taxas judiciárias, honorários advocatícios e despesas com provas, tornando-se particularmente gravosa nas causas de menor valor, em que os custos processuais podem exceder o montante da controvérsia.

Somam-se a isso a duração excessiva dos processos, cujos efeitos aumentam os custos para as partes e pressionam os economicamente fracos a abandonar suas causas, e as desigualdades relativas à capacidade das partes, conceito que enfoca "as inúmeras barreiras que precisam ser pessoalmente superadas, antes que um direito possa ser efetivamente reivindicado através de nosso aparelho judiciário".³⁴ Os autores identificaram ainda a distinção fundamental

³³ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988, p. 15.

³⁴ *Ibidem*, p. 19-22.

entre litigantes eventuais e litigantes habituais: organizações que litigam frequentemente desenvolvem expertise, economias de escala e capacidade estratégica que lhes conferem vantagens estruturais sobre os litigantes ocasionais.

Tartuce, ao sistematizar o conceito de vulnerabilidade processual, oferece instrumental teórico que permite compreender essas barreiras com maior precisão no contexto contemporâneo. A autora define vulnerabilidade processual como “a suscetibilidade do litigante que o impede de praticar atos processuais em razão de uma limitação pessoal involuntária”, cuja impossibilidade de atuar “pode decorrer de fatores de saúde e/ou de ordem econômica, informacional, técnica ou organizacional de caráter permanente ou provisório”.³⁵

Nessa tipologia, a exclusão digital é expressamente identificada como manifestação da vulnerabilidade organizacional, reconhecendo que as limitações tecnológicas comprometem a capacidade do litigante de mobilizar recursos para sua atuação processual. As categorias de Tartuce atualizam, assim, os obstáculos catalogados por Cappelletti e Garth, incorporando à análise as condições materiais e cognitivas exigidas pelo processo eletrônico.

No ambiente digital, a assimetria entre litigantes eventuais e habituais se acentua. Como observam Medeiros e Saldanha, embora o processo eletrônico tenha resolvido problemas de acesso característicos do século XX, como a necessidade de deslocamento físico ao fórum, ele impõe desafios próprios do século XXI, na medida em que nem todos os cidadãos que demandam tutela jurisdicional possuem o conhecimento informático necessário para interagir com o processo judicial no ambiente digital.³⁶ O litigante habitual, dotado de estrutura organizacional e assessoria técnica, adapta-se facilmente às plataformas eletrônicas, o litigante eventual, desprovido desses recursos, depara-se com uma barreira adicional que se soma às já existentes.

A dimensão empírica desse problema é confirmada pela pesquisa de campo “E-Proc: acesso cidadão”, realizada na Subseção Judiciária de Itaperuna-RJ, cujos resultados são analisados por Ribeiro, Souza e Luquetti. Dos 233 entrevistados, 91,8% declararam não acessar o processo eletrônico, sendo os principais motivos a falta de acesso à internet (40,2%), o desconhecimento sobre como utilizá-la (26,2%) ou a incapacidade de acessar especificamente o sistema processual (23,2%). Mais revelador ainda: 59,1% dos respondentes sequer sabiam

³⁵ TARTUCE, Fernanda. Vulnerabilidade processual no Novo CPC. In: DIDIER JR., Fredie; SOUSA, José Augusto Garcia de (Org.). *Coleção Repercussões do Novo CPC* – v. 5 – Defensoria Pública. 1. ed. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 285.

³⁶ MEDEIROS, Pedro Daniel Vieira; SALDANHA, Alexandre Henrique Tavares. Processo judicial eletrônico e inclusão digital para acesso à justiça na sociedade da informação. *Revista eletrônica do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região*, v. 9, n. 90, 2020, p. 9-10.

que o processo atualmente é eletrônico e não mais de papel.³⁷

Esses dados evidenciam que a barreira tecnológica opera em múltiplos níveis, no acesso material, na habilidade genérica e competência específica, confirmando que a mera disponibilização de equipamentos não é suficiente para assegurar o acesso efetivo à justiça eletrônica.

Nesse sentido, a pesquisa TIC Domicílios 2019, conforme reportam os mesmos autores, constatou que cerca de 47 milhões de brasileiros permanecem desconectados da internet, persistindo desigualdades de acesso por renda, gênero, raça e região, de modo que as desigualdades socioeconômicas acabam por ocasionar a exclusão dessa parcela da população dos serviços prestados exclusivamente pelo meio eletrônico, “comprometendo o exercício pleno de seus direitos, de sua cidadania”.³⁸

Tartuce já havia sinalizado essa insuficiência ao analisar o art. 198 do CPC/2015, que impõe às unidades do Poder Judiciário a obrigação de manter equipamentos à disposição dos interessados, ponderando que “seria salutar que o artigo previsse também a necessária presença de uma pessoa treinada e habilitada para auxiliar na prática dos atos processuais na via eletrônica”.³⁹

Nascimento et al. aprofundam a questão ao articular o conceito de vulnerabilidade processual com o contexto da cibercultura, sustentando que, em uma sociedade marcada pela informação e pelo processo judicial eletrônico, fatores informacionais podem tornar uma pessoa vulnerável no âmbito processual, de modo que “a principal estratégia para superar a vulnerabilidade processual é a inclusão digital, a qual deve ser entendida de maneira ampla”.⁴⁰

Essa perspectiva converge com a análise de Medeiros e Saldanha, para quem a informatização do processo judicial produz o que denominam “vulnerabilidade cibernética”, afetando desproporcionalmente litigantes que não dispõem de recursos materiais, cognitivos ou técnicos para operar no ambiente digital, segundo os autores, sem a inclusão digital, torna-se impossível promover efetivamente o acesso à justiça.⁴¹

As evidências convergem, portanto, para a constatação de que a digitalização do

³⁷ RIBEIRO, Mário Sérgio; SOUZA, Carlos Henrique Medeiros de; LUQUETTI, Eliana Crispim França. Letramento digital do cidadão: repercussões e desafios à efetividade do acesso à justiça por meio do processo judicial eletrônico. In: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Org.). *Justiça em Números e outros satisfatórios: novas perspectivas*. Brasília: CNJ, 2021, p. 111.

³⁸ *Ibidem*, p. 113.

³⁹ TARTUCE, Fernanda. *Op. cit.*, p. 306.

⁴⁰ NASCIMENTO, Alaide Custódia Lima et al. Processo judicial eletrônico e exclusão digital: desafios para a garantia do acesso à justiça. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, São Paulo, v. 11, n. 1, p. 2562-2576, jan. 2025, p. 2571.

⁴¹ MEDEIROS, Pedro Daniel Vieira; SALDANHA, Alexandre Henrique Tavares. *Op. cit.*, p. 7-8.

processo judicial, ao mesmo tempo em que promete superar obstáculos tradicionais de acesso à justiça reduzindo custos de deslocamento, acelerando a tramitação e ampliando possibilidades de participação remota, introduz uma nova categoria de barreiras que reproduz e, em certos aspectos, intensifica as desigualdades preexistentes.

A transição para o modelo de Justiça eletrônica, sem a correspondente adoção de políticas de inclusão digital, pode configurar um “indevido retrocesso na conquista desse direito fundamental social”⁴², comprometendo os avanços historicamente obtidos pelas ondas renovatórias de acesso à justiça sistematizadas por Cappelletti e Garth.

A questão central que se coloca, portanto, é se as tecnologias digitais contribuem para superar essas barreiras históricas ou se, ao contrário, reproduzem ou amplificam exclusões preexistentes, criando novas barreiras de natureza informacional e tecnológica. Galanter, já em 1973, demonstrava que os litigantes habituais dotados de expertise, economias de escala e capacidade de planejar estratégias de longo prazo obtêm vantagens estruturais no sistema de justiça, décadas depois, o mesmo autor reconheceu que ciência e tecnologia, embora produzam soluções para problemas sociais, também geram novos conflitos, conformando uma “fronteira de injustiça movediça”.⁴³

No ambiente digital, essa assimetria se intensifica, conforme observam Medeiros e Saldanha, nem todos os cidadãos que demandam tutela jurisdicional possuem o conhecimento informático necessário para interagir com o processo judicial no ambiente digital, de modo que o litigante eventual, desprovido de estrutura organizacional e assessoria técnica, depara-se com uma barreira adicional que se soma às já existentes.⁴⁴

Nesse ambiente, emergem assimetrias estruturais que podem comprometer o exercício efetivo do contraditório, carência de conectividade, letramento informacional insuficiente, linguagem técnica pouco inteligível e interfaces que criam atritos cognitivos desnecessários.

Tartuce identifica essas limitações como manifestações da vulnerabilidade processual de natureza informacional e organizacional, que impede o litigante de praticar atos processuais

⁴² RIBEIRO, Mário Sérgio; SOUZA, Carlos Henrique Medeiros de; LUQUETTI, Eliana Crispim França. Op. cit., p. 112.

⁴³ GALANTER, Marc apud MARQUES, Ricardo Dalmazo. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção III.3.4. O autor refere-se a GALANTER, Marc. Why the "haves" come out ahead: speculations on the limits of legal change. *Law and Society Review*, v. 9, n. 1, 1974; e GALANTER, Marc. Access to justice in a world of expanding social capability. *Fordham Urban Law Journal*, v. 37, n. 1, 2010.

⁴⁴ MEDEIROS, Pedro Daniel Vieira; SALDANHA, Alexandre Henrique Tavares. Processo judicial eletrônico e inclusão digital para acesso à justiça na sociedade da informação. *Revista eletrônica do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região*, v. 9, n. 90, 2020, p. 9-10.

em razão de fatores alheios à sua vontade.⁴⁵ Ribeiro, Souza e Luquetti confirmam empiricamente essa realidade: dos 233 entrevistados na pesquisa “E-Proc: acesso cidadão”, 91,8% declararam não acessar o processo eletrônico, sendo os principais motivos a falta de acesso à internet, o desconhecimento sobre como utilizá-la ou a incapacidade de operar especificamente o sistema processual, evidenciando que a barreira tecnológica opera simultaneamente nos níveis material, cognitivo e funcional.⁴⁶

A esses fatores somam-se fragilidades de desenho institucional, como interoperabilidade limitada entre sistemas, sobrecarga de notificações que dilui a atenção do usuário e dúvidas quanto à autenticidade, integridade e cadeia de custódia de artefatos digitais, todos citados com potencial de elevar o custo de participar do processo justamente para quem mais necessita de tutela jurisdicional. Nascimento et al. observam que a exclusão digital não constitui mera inconveniência, mas verdadeira barreira ao exercício de direitos fundamentais, na medida em que o peticionamento eletrônico se tornou, em muitos tribunais, via exclusiva de acesso, e que os benefícios da digitalização não são distribuídos de forma igualitária.⁴⁷ A Resolução CNJ nº 345/2020, ao instituir o "Juízo 100% Digital", evidencia a concretude desse cenário: tribunais passam a operar integralmente por meios eletrônicos, exigindo dos jurisdicionados capacidade de interação digital como condição de participação processual.⁴⁸

Do ponto de vista das garantias, a chave de leitura não é meramente instrumental. O acesso à justiça demanda participação informada, motivação compreensível e publicidade apta ao escrutínio, requisitos que, no meio digital, dependem de arquitetura procedimental clara (linhas do tempo visíveis, confirmação de recebimento, linguagem acessível), de canais de suporte para superar vulnerabilidades e de mecanismos de explicabilidade e contestabilidade quando houver automação.

A própria Constituição Federal, em seus arts. 5º, LIV e LV, e 93, IX, consagra o devido processo legal, o contraditório, a ampla defesa e o dever de motivação das decisões, garantias cuja observância se torna especialmente complexa quando mediadas por sistemas digitais, na

⁴⁵ TARTUCE, Fernanda. Vulnerabilidade processual no Novo CPC. In: DIDIER JR., Fredie; SOUSA, José Augusto Garcia de (Org.). *Coleção Repercussões do Novo CPC – v. 5 – Defensoria Pública*. 1. ed. Salvador: Juspodivm, 2016, p. 285.

⁴⁶ RIBEIRO, Mário Sérgio; SOUZA, Carlos Henrique Medeiros de; LUQUETTI, Eliana Crispim França. Letramento digital do cidadão: repercussões e desafios à efetividade do acesso à justiça por meio do processo judicial eletrônico. In: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Org.). *Justiça em Números e outros satisfatórios: novas perspectivas*. Brasília: CNJ, 2021, p. 111.

⁴⁷ NASCIMENTO, Alaide Custódia Lima et al. Processo judicial eletrônico e exclusão digital: desafios para a garantia do acesso à justiça. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, São Paulo, v. 11, n. 1, p. 2562-2576, jan. 2025, p. 2574.

⁴⁸ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 345, de 9 de outubro de 2020. Dispõe sobre o "Juízo 100% Digital". Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em: 15 out. 2025.

medida em que a opacidade algorítmica pode comprometer tanto a compreensão das partes quanto o controle público do itinerário decisório.⁴⁹ Marques, nesse sentido, sustenta que o devido processo legal moderno exige participação informada, transparência e *accountability*, configurando verdadeiro dever de informar as partes sobre o uso da tecnologia no processo.⁵⁰

Sem esses elementos, a promessa de celeridade tende a produzir distâncias cognitivas que se traduzem em desistência prática do direito. Como já observavam Cappelletti e Garth, “embora o procedimento formal não seja, infelizmente, o mais adequado para assegurar os 'novos direitos', ele atende a algumas importantes funções que não podem ser ignoradas”.⁵¹ Dinamarco e Lopes reforçam que a instrumentalidade do processo não autoriza o sacrifício das garantias fundamentais em nome da eficiência, devendo o contraditório ser efetivo e não meramente formal.⁵² A busca incondicional por celeridade não pode justificar o cerceamento de garantias constitucionais, pois celeridade não se confunde com instantaneidade, que não corresponde à razoável duração do processo.

Esse quadro é particularmente sensível nas relações de consumo e nas controvérsias de pequeno valor, em que o benefício econômico esperado muitas vezes é inferior ao esforço necessário para aprender, navegar e cumprir etapas no sistema eletrônico. Cappelletti e Garth já haviam demonstrado que as causas de menor valor são as mais prejudicadas pela barreira dos custos, podendo estes exceder o montante da controvérsia a ponto de tornar a demanda uma futilidade.⁵³

No contexto digital, esse obstáculo se reconfigura como “pedágio informacional” medido em tempo, energia e habilidades digitais, que pode tornar-se impeditivo, deslocando o debate da “porta de entrada” formal para a fruição concreta do direito de ação. Tartuce já sinalizava essa insuficiência ao observar que o legislador, ao impor às unidades judiciárias a obrigação de manter equipamentos à disposição dos interessados (art. 198 do CPC/2015), tratou apenas parcialmente o problema, sem prever “a necessária presença de uma pessoa treinada e habilitada para auxiliar na prática dos atos processuais na via eletrônica”.⁵⁴

A leitura consolidada no tópico anterior indica que a legitimidade da informatização

⁴⁹ BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Arts. 5º, LIV e LV, e 93, IX.

⁵⁰ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção III.3.3.

⁵¹ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant apud MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção III.3.1.

⁵² DINAMARCO, Cândido Rangel; LOPES, Bruno Vasconcelos Carrilho. *Teoria Geral do Novo Processo Civil*. 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2018, p. 30-33.

⁵³ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988, p. 19.

⁵⁴ TARTUCE, Fernanda. Op. cit., p. 306.

depende de converter eficiência em efetividade, mediante transparência, motivação e participação informada. Transposta para o plano do acesso, essa exigência significa desenhar experiências processuais que diminuam atritos cognitivos, tornem previsível o itinerário decisório e assegurem vias de contestação, sob pena de a tecnologia funcionar como filtro excludente. Pensar a digitalização a partir do devido processo implica desenhar percursos proporcionais, com redução de atritos de entrada, suporte humano quando necessário e porta de saída ao Judiciário quando a via consensual ou automatizada não se mostrar suficiente.

O ambiente digital, embora reduza distâncias físicas e custos de transação, pode ampliar distâncias cognitivas, quando a navegação é difícil ou as notificações são excessivas, o custo de participar cresce justamente para quem mais necessita de tutela. A promessa de celeridade, isoladamente, não compensa a perda de inteligibilidade e de controle por parte do jurisdicionado. Como sintetizam Medeiros e Saldanha, sem a inclusão digital, torna-se impossível promover efetivamente o acesso à justiça, de modo que a promoção dessa inclusão deve ser vista não como mero objetivo, mas como necessidade para a adequação da infraestrutura que sustenta o ordenamento jurídico.⁵⁵

Nesse quadro, a igualdade constitucional não pode ser confundida com uniformidade de tratamento. A efetividade do devido processo legal depende de reconhecer assimetrias de letramento, recursos e conectividade e de ajustar os mecanismos de participação para neutralizá-las, evitando que a aparente neutralidade tecnológica se converta em desigualdade real. O princípio da igualdade “[...] exige que as normas civis não sejam aplicadas de forma uniforme e cega, mas sim interpretadas à luz das desigualdades concretas existentes entre os indivíduos”.⁵⁶

Em causas de pequeno valor nas relações de consumo, essas barreiras pesam ainda mais na decisão de demandar. O enfoque do constitucionalismo digital propõe reconhecer novos riscos sistêmicos do ambiente informacional (efeitos em cadeia de decisões e conteúdos), exigindo procedimentos auditáveis e governança para restaurar o equilíbrio de forças e a efetividade dos direitos fundamentais.⁵⁷

Para que a análise do acesso não permaneça em nível apenas retórico, é necessário operacionalizar indicadores concretos que expressem o custo de participar do processo em meio

⁵⁵ MEDEIROS, Pedro Daniel Vieira; SALDANHA, Alexandre Henrique Tavares. Op. cit., p. 7-8.

⁵⁶ OLIVEIRA, Diego Bianchi de. *Reflexões sobre o direito civil em perspectiva civil-constitucional*. Belém: Home Editora, 2025, p. 48.

⁵⁷ ACIOLY, Luis Henrique de Menezes; SOARES, Ricardo Maurício Freire. O constitucionalismo digital na efetivação de direitos fundamentais no ambiente virtual: a regulação de plataformas e os riscos sistêmicos. *Revista de Direito Constitucional e Internacional*, São Paulo, v. 147, ano 33, p. 89-123, jan./fev. 2025.

eletrônico.

Alguns parâmetros mostram-se particularmente úteis, como tempo de aprendizado da plataforma, tempo de resposta do sistema, taxa de desistência por etapa, entropia informacional das notificações, taxa de retrabalho, acessibilidade técnica e suporte acionado por dificuldade de uso.

No plano probatório, é relevante aferir o índice de impugnação por autenticidade ou integridade e o tempo de estabelecimento da cadeia de custódia de artefatos digitais. Tais indicadores não substituem as garantias processuais, mas permitem identificar onde a distância cognitiva se manifesta e orientar correções práticas e normativas.

Sob a ótica do devido processo material, a proteção contra arbitrariedades exige justificativas públicas robustas sempre que medidas tecnológicas afetarem liberdades ou garantias.⁵⁸ Por analogia, assim como barreiras econômicas desproporcionais afrontam o acesso à justiça, barreiras digitais também podem obstruí-lo, demandando correções normativas e jurisprudenciais que restabeleçam a isonomia e a efetividade do processo.⁵⁹

Por isso, além de reconhecer riscos e exigir governança, é imprescindível desenhar percursos proporcionais, com triagens claras, etapas pré-processuais simples, registros auditáveis e apoio humano sempre que necessário, de modo que a porta digital funcione como ponte para a tutela jurisdicional e não como novo obstáculo.

Diante desses impactos, torna-se decisivo repensar a alocação das disputas no mecanismo mais adequado. É nesse contexto que a lógica da Justiça Multiportas adquire centralidade, orientando-se pela ideia de que a efetividade do acesso à justiça depende da compatibilização entre tecnologia, garantias processuais e adequação procedimental.

1.4 Justiça multiportas e a transformação do modelo tradicional

A reconfiguração do processo judicial no ambiente digital não se limita à incorporação de novas ferramentas tecnológicas. Ela impõe, em nível estrutural, uma revisão do próprio modelo de tratamento dos conflitos, orientando-o para uma lógica de múltiplas vias de solução, a chamada Justiça Multiportas.

Essa perspectiva reconhece que a jurisdição não é a única, nem sempre a mais

⁵⁸ DI NAPOLI, Silvana. O devido processo legal como mecanismo para a proteção dos direitos fundamentais. *Revista de Direito Constitucional e Internacional*, São Paulo, v. 118, p. 189-205, mar./abr. 2020.

⁵⁹ NERY JUNIOR, Nelson. *Princípios do processo na Constituição Federal*. 12. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

adequada, forma de resolver controvérsias, e que a efetividade do acesso à justiça depende da existência de mecanismos proporcionais, acessíveis e adequados à natureza do litígio.

A fundamentação teórica da Justiça Multiportas encontra-se na terceira onda renovatória do movimento de acesso à justiça identificada por Cappelletti e Garth. Essa terceira onda propõe uma reformulação integral do sistema de justiça, reconhecendo a necessidade de adequação dos procedimentos aos diferentes tipos de litígios e promovendo a diversificação das técnicas de solução de conflitos. Segundo os autores:

O novo enfoque de acesso à Justiça. Essa "terceira onda" de reforma inclui a advocacia, judicial ou extrajudicial, seja por meio de advogados particulares ou públicos, mas vai muito além. Ela centra sua atenção no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas nas sociedades modernas. Nós o denominamos "o enfoque do acesso à Justiça" por sua abrangência. Seu método não consiste em abandonar as técnicas das duas primeiras ondas de reforma, mas em tratá-las como apenas algumas de uma série de possibilidades para melhorar o acesso.⁶⁰

Os métodos alternativos de solução de conflitos compreendem técnicas e procedimentos caracterizados pela informalidade, voluntariedade, busca de soluções consensuais e flexibilidade procedimental. Nas palavras de Cappelletti e Garth:

As colocações a seguir tendem a aceitar as limitações das reformas dos tribunais regulares e, como consequência, envolvem a criação de alternativas, utilizando procedimentos mais simples e/ou julgadores mais informais. Os reformadores estão utilizando, cada vez mais, o juízo arbitral, a conciliação e os incentivos econômicos para a solução dos litígios fora dos tribunais. Essas técnicas, é preciso que se diga, podem ser obrigatórias para algumas ou todas as demandas, ou podem tornar-se disponíveis como opção para as partes. Embora, como veremos, a atividade mais importante de reforma se esteja verificando com respeito a tipos particulares de causas, especialmente as pequenas ou as de interesse dos consumidores, algumas reformas gerais também merecem atenção e, portanto, serão brevemente enfocadas aqui.⁶¹

Entre os métodos consensuais, a conciliação e a mediação ocupam posição de destaque no modelo multiportas, sobretudo em conflitos de consumo e nas demandas que envolvem relações continuadas. Cappelletti e Garth ressaltam as vantagens das soluções consensuais:

Existem vantagens óbvias tanto para as partes quanto para o sistema jurídico, se o litígio é resolvido sem necessidade de julgamento. A sobrecarga dos tribunais e as despesas excessivamente altas com os litígios podem tornar particularmente benéficas para as partes as soluções rápidas e mediadas, tais como o juízo arbitral. Ademais, parece que tais decisões são mais facilmente aceitas do que decretos judiciais unilaterais. [...] Cada vez mais se reconhece que, embora não possamos negligenciar

⁶⁰ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988. p. 67-68.

⁶¹ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988. p. 81.

as virtudes da representação judicial, o movimento de acesso à Justiça exige uma abordagem muito mais compreensiva da reforma.⁶²

Embora conciliação e mediação compartilhem a natureza autocompositiva, distinguem-se quanto ao método e à profundidade da intervenção do terceiro facilitador. Na conciliação, o terceiro imparcial pode sugerir soluções às partes, sendo técnica especialmente adequada às controvérsias pontuais e de menor complexidade relacional. A mediação, por sua vez, caracteriza-se pela atuação de um terceiro imparcial sem poder decisório que auxilia as partes a identificar e desenvolver, por si mesmas, soluções consensuais para a controvérsia, conforme definição estabelecida pelo art. 1º, parágrafo único, da Lei nº 13.140/2015.⁶³

Trata-se de método voltado à restauração do diálogo e ao empoderamento das partes na construção do acordo, com especial aptidão para conflitos em que há vínculo continuado entre os litigantes. Oliveira destaca que a mediação judicial surge como alternativa capaz de atenuar a crise numérica de processos que assola o Poder Judiciário, proporcionando não apenas uma contribuição quantitativa pela redução do volume de demandas, mas também qualitativa, na medida em que as soluções produzidas pela mediação são fruto do diálogo e do consenso, e tendem a apresentar maior efetividade e aceitação pelas partes.⁶⁴

O autor observa que a mediação propõe uma mudança de mentalidade, em vez de delegar ao Estado-Juiz a resolução de todo e qualquer conflito, devolve-se às partes a capacidade de resolver suas próprias controvérsias, com o auxílio de mediadores capacitados. Não se trata, contudo, de substituir a jurisdição, mas de reconhecer que o cumprimento do papel constitucional do Poder Judiciário "não consiste necessariamente na intervenção em todo e qualquer conflito, mas intervir quando necessário, como *última ratio*".⁶⁵

O CPC/2015 reflete essa orientação ao disciplinar os institutos da conciliação e da mediação nos arts. 165 a 175, determinando a realização de audiência prévia de conciliação ou mediação como etapa obrigatória do procedimento comum (art. 334), salvo quando ambas as partes manifestarem expressamente desinteresse na composição consensual ou quando não se admitir autocomposição. Essa previsão normativa consolidada, no plano processual, de que o tratamento adequado dos conflitos exige a disponibilização de vias proporcionais à natureza de

⁶² CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988. p. 83.

⁶³ BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Art. 1º, parágrafo único.

⁶⁴ OLIVEIRA, Diego Bianchi de. A mediação judicial como alternativa para atenuar a crise numérica de processos. *Revista de Ciências Jurídicas e Sociais da UNIPAR*, Umuarama, v. 22, n. 2, p. 317-331, jul./dez. 2019, p. 322.

⁶⁵ OLIVEIRA, Diego Bianchi de. A mediação judicial como alternativa para atenuar a crise numérica de processos. *Revista de Ciências Jurídicas e Sociais da UNIPAR*, Umuarama, v. 22, n. 2, p. 317-331, jul./dez. 2019, p. 324.

cada litígio.

Uma categoria particularmente relevante relaciona-se à criação de tribunais especiais ou procedimentos especializados para demandas de consumidores, como documentado por Cappelletti e Garth em diversos países. Segundo os autores:

Ainda mais diretamente relacionadas ao movimento de pequenas causas são as reformas—de iniciativa pública ou privada—que criam organismos e procedimentos especiais para demandas de consumidores. [...] Sem dúvida, o evidente fracasso da maior parte dos tribunais de pequenas causas no sentido de promover uma solução eficaz para os consumidores prejudicados tem desencadeado essa atitude. Não é necessário dizer que existem numerosas possibilidades para estruturar os mecanismos de defesa do consumidor. Apenas alguns serão mencionados aqui⁶⁶

Essa constatação evidencia que a busca por mecanismos mais adequados à natureza dos litígios especialmente os de consumo e de pequeno valor, não é uma preocupação recente, mas um desdobramento do próprio movimento de acesso à justiça.

A teoria que melhor sistematiza essa perspectiva é a da Justiça Multiportas (Multi-door Justice), proposta por Frank Sander em 1976, na célebre Pound Conference, realizada na Universidade de Harvard.⁶⁷ Sander sustentava que as cortes de justiça deveriam funcionar como centros de resolução de conflitos, nos quais o cidadão seria direcionado ao método mais adequado à sua controvérsia, mediação, conciliação, arbitragem ou jurisdição estatal, conforme a natureza e as particularidades do caso concreto.

Didier Jr. e Zaneti Jr. explicam que, nesse novo paradigma, "a justiça estatal clássica, adjudicada pelo juiz, não é mais o único meio adequado para a solução de conflitos. Ao lado desta justiça de porta única, surgem novas formas de acesso: a justiça se torna uma justiça multiportas".⁶⁸

Para os autores, a solução judicial deixa de ter primazia nos litígios que permitem a autocomposição, passando a ser *ultima ratio*, *extrema ratio*, de modo que "do acesso à justiça dos tribunais passamos ao acesso aos direitos pela via adequada de composição".⁶⁹

⁶⁶ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988, p. 120.

⁶⁷ A experiência da Multi-door Courthouse foi sugerida em 1976 por Frank Sander, Professor Emérito da Harvard Law School. Cf. SANDER, Frank. *The Pound Conference: Perspectives on Justice in the Future*. St. Paul: West Pub., 1979, apud DIDIER JR., Fredie; ZANETI JR., Hermes. *Justiça Multiportas e tutela constitucional adequada: autocomposição em Direitos Coletivos*. In: ZANETI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Org.). *Justiça Multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos*. 2. ed. Salvador: Juspodivm, 2018, p. 36.

⁶⁸ DIDIER JR., Fredie; ZANETI JR., Hermes. *Justiça Multiportas e tutela constitucional adequada: autocomposição em Direitos Coletivos*. In: ZANETI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Org.). *Justiça Multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos*. 2. ed. Salvador: Juspodivm, 2018, p. 36.

⁶⁹ DIDIER JR., Fredie; ZANETI JR., Hermes. *Justiça Multiportas e tutela constitucional adequada:*

A transição da "alternatividade" para a "adequação" é elemento central dessa concepção. Didier Jr. e Zaneti Jr. observam que o que importa, atualmente, não é mais o selo da "alternatividade", de todo duvidosa, aposto à conciliação ou à mediação, mas sim a relação de adequação entre o método e o conflito: aos olhos do CPC/2015, não há superioridade da justiça estatal em relação aos demais meios de solução de controvérsias.⁷⁰

A lógica da adequação encontra suporte dogmático na própria teoria das condições da ação. Se o interesse de agir, tal como formulado por Liebman, pressupõe a utilidade da providência jurisdicional como meio de obter a proteção do interesse lesionado, a existência de via pré-processual pública, gratuita e eficaz para a mesma pretensão reconfigura o juízo de necessidade e utilidade do recurso imediato ao Judiciário.⁷¹

Não se trata de negar o direito de ação, mas de reconhecer que, em determinadas categorias de conflito, notadamente os de consumo e pequeno valor, a utilidade concreta da tutela jurisdicional se manifesta de forma mais intensa quando a etapa consensual prévia já foi esgotada sem êxito. A condição de procedibilidade, nessa perspectiva, não é obstáculo ao acesso à justiça, é expressão do princípio da adequação aplicado ao interesse de agir, exigindo que o sistema oriente cada conflito à porta mais apta a resolvê-lo.

É nessa lógica que a mediação, a conciliação e a arbitragem deixam de ser tratadas como vias subsidiárias e passam a integrar, em conjunto com a jurisdição, um sistema processual orientado pelo princípio da adequação (art. 3º, §§ 2º e 3º, e art. 166 do CPC/2015).

A incorporação das tecnologias digitais a esses métodos adequados dá origem à *Online Dispute Resolution (ODR)*, que representa, potencialmente, uma evolução contemporânea dessa terceira onda renovatória, transpondo os mecanismos multiportas para o ambiente digital.

A Justiça Multiportas articula, assim, meios autocompositivos, sendo eles negociação, mediação e conciliação, inclusive em ambiente digital, para tratar os conflitos conforme sua natureza, valor e complexidade.

Trata-se de uma concepção que desloca o eixo da jurisdição exclusiva para um sistema

autocomposição em Direitos Coletivos. In: ZANETI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Org.). *Justiça Multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos*. 2. ed. Salvador: Juspodivm, 2018, p. 36.

⁷⁰ Ibidem, p. 37.

⁷¹ LIEBMAN, Enrico Tullio. *Manual de Derecho Procesal Civil*. Santiago: Ediciones Olejnik, 2021, p. 111. Liebman define o interesse para acionar como "el elemento material del derecho de acción y consiste en el interés para obtener la providencia solicitada". Aplicado ao contexto multiportas, o juízo de utilidade da providência jurisdicional é relativizado quando mecanismo público pré-processual oferece tutela equivalente ou superior em celeridade e acessibilidade.

integrado de resolução de disputas, no qual a escolha do caminho procedimental deve observar os princípios do devido processo legal, da eficiência e da adequação.

Nas relações de consumo e nas controvérsias repetitivas de baixo valor, as plataformas ODR podem assumir papel preferencial, desde que preservem as garantias fundamentais do devido processo, uma informação clara, voluntariedade quando cabível, simetria mínima de poder, registro dos atos e possibilidade efetiva de retorno ao Poder Judiciário.

No marco constitucional, permanecem intocados o direito de ação e a exigência de contraditório efetivo e motivação das decisões, que asseguram a legitimidade democrática de qualquer solução, ainda que alcançada em ambiente digital. Entre essas portas, destaca-se a plataforma *Consumidor.gov.br*⁷², que organiza a tentativa de solução de conflitos em prazos curtos e apresenta elevadas taxas de resolutividade, com milhões de atendimentos registrados nos últimos anos. Em diversos estados, foram firmadas cooperações institucionais para incentivar o uso prévio da plataforma antes do ajuizamento da ação judicial, contribuindo para a redução da litigiosidade e o fortalecimento da cultura do diálogo, sem suprimir garantias processuais.

É fundamental, contudo, reconhecer que portas extrajudiciais somente se legitimam quando preservam os requisitos de informação clara, registro auditável e possibilidade de retorno à jurisdição estatal, de modo a garantir a compatibilidade entre soluções consensuais e os princípios constitucionais do processo. Assim, a Justiça Multiportas não pode se reduzir a um modelo de gestão de fluxos ou de desjudicialização automatizada, mas deve permanecer ancorada no devido processo legal, compreendido em suas dimensões formal e material.

1.5 Devido Processo Legal: Dimensões Formal e Material

O devido processo legal revela-se como uma cláusula de dupla natureza, composta por uma dimensão formal e uma dimensão material, que se complementam e se condicionam reciprocamente.

A dimensão formal compreende o conjunto de garantias procedimentais, que é o procedimento previamente conhecido, juiz imparcial, prazos razoáveis, meios adequados de prova e motivação das decisões, esses que asseguram a previsibilidade, a transparência e a igualdade de participação entre as partes. Já a dimensão material corresponde à exigência de

⁷² BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Plataforma Consumidor.gov.br. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br>. Acesso em: [10/02/2026].

justiça do resultado, impondo ao julgador a observância dos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, de modo que a correção formal não sirva de pretexto para legitimar soluções substancialmente injustas.

A distinção proposta por Ronald Dworkin entre regras aplicadas segundo a lógica do “tudo ou nada” e princípios que funcionam como razões com peso e orientam a decisão nos chamados casos difíceis, explica por que o devido processo não se esgota na forma. Em situações em que a interpretação envolve colisão de valores ou ponderação entre direitos fundamentais, cabe ao julgador explicitar as razões de princípio que justificam a decisão, demonstrando que o resultado alcançado decorre de um processo racional e moralmente comprometido com a dignidade da pessoa humana.⁷³

Nesse horizonte, a dimensão formal do devido processo não se confunde com formalismo. A forma existe para viabilizar participação, publicidade e controle, e se mede pela sua capacidade de servir à justiça do caso concreto. É nessa chave que a doutrina enuncia a instrumentalidade das formas:

Em uma ordem processual regida pela garantia do devido processo legal [...], nenhum ato processual se anula quando seu escopo tenha sido alcançado e sua eventual irregularidade formal não haja causado prejuízo às partes ou ao correto exercício da jurisdição — princípio da instrumentalidade das formas.⁷⁴

A consequência prática é direta: as formas servem à segurança e à justiça do resultado, e não o contrário⁷⁵. Quando a regularidade formal não agrega compreensão, influência ou controle sobre a decisão, sua exigência perde legitimidade à luz do devido processo.

Essa compreensão dialoga com a reconstrução teórica proposta por Dworkin, segundo a qual, nos casos difíceis, a argumentação jurídica não se esgota em um sistema de regras, mas requer a invocação de princípios e políticas que confirmam densidade moral à decisão:

[...] quando os juristas raciocinam ou debatem a respeito de direitos e obrigações jurídicos, particularmente naqueles casos difíceis nos quais nossos problemas com esses conceitos parecem mais agudos, eles recorrem a padrões que não funcionam como regras, mas operam diferentemente, como princípios, políticas e outros tipos de padrões. Argumentarei que o positivismo é um modelo de e para um sistema de regras [...].⁷⁶

⁷³ DWORKIN, Ronald. *Levando os direitos a sério*. Tradução de Nelson Boeira. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

⁷⁴ DINAMARCO, Cândido Rangel; LOPES, Bruno Vasconcelos Carrilho. *Teoria geral do novo processo civil*. 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2018, p. 194-195.

⁷⁵ NERY JUNIOR, Nelson. *Princípios do processo na Constituição Federal*. 12. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

⁷⁶ DWORKIN, Ronald. *Levando os direitos a sério*. Tradução de Nelson Boeira. São Paulo: Martins Fontes, 2002, p. 35-36.

Com isso, forma e substância deixam de ser polos opostos e passam a ser dimensões complementares do devido processo. A forma assegura previsibilidade, contraditório e motivação, enquanto a substância exige proporcionalidade, razoabilidade e justiça do resultado, critérios que juntos preservam a legitimidade democrática da jurisdição.

1.6 O Devido Processo Legal e as Garantias Constitucionais no Ambiente Virtual

A consolidação do processo em meios digitais não cria um novo direito processual, mas exige uma releitura cuidadosa das garantias constitucionais à luz das mediações tecnológicas. Se, de um lado, a virtualização potencializa acesso, rastreabilidade e economia de tempo, de outro, condiciona a experiência do jurisdicionado a desenhos de plataforma, critérios algorítmicos e fluxos informacionais que precisam ser compatíveis com o devido processo.

Conforme advertem Abboud e Pereira, a inserção de sistemas algorítmicos no ambiente jurisdicional não pode ser orientada exclusivamente por ideais de eficiência e duração razoável, sob pena de se sacrificarem as garantias constitucionais do processo em nome de um eficientismo desprovido de legitimidade democrática.⁷⁷ O que legitima o procedimento eletrônico não é a sua eficiência técnica, mas a fidelidade aos valores constitucionais que preservam participação, controle e justiça do resultado.

A legislação infraconstitucional tensiona e especifica essas exigências. A Lei 11.419/2006 viabiliza o processo eletrônico, o CPC/2015 reforça cooperação, contraditório e dever de fundamentação e a LGPD (Lei 13.709/2018) impõe finalidade, necessidade, transparência e segurança no tratamento de dados pessoais, vinculando a arquitetura técnica do sistema à proteção da dignidade e da autodeterminação informativa. Abboud e Pereira ressaltam que a LGPD se configura como passo importante para o alcance da devida transparência informacional algorítmica e o devido processo, na medida em que seus artigos 46, 49 e 50 positivam o dever de segurança, a formulação de padrões de boas práticas e de governança, aplicáveis inclusive ao Poder Público.⁷⁸

Assim, a compatibilidade entre eficiência e garantias depende de escolhas de desenho que tornem visíveis as regras do jogo, como os dados são tratados, por que os casos são

⁷⁷ ABBOUD, Georges; PEREIRA, João Sérgio dos Santos Soares. O devido processo na era algorítmica digital: premissas iniciais necessárias para uma leitura constitucional adequada. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 1026, ano 110, p. 125-145, abr. 2021, p. 126.

⁷⁸ ABBOUD, Georges; PEREIRA, João Sérgio dos Santos Soares. O devido processo na era algorítmica digital: premissas iniciais necessárias para uma leitura constitucional adequada. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 1026, ano 110, p. 125-145, abr. 2021, p. 139-140.

roteados, quais critérios orientam priorizações e como se contestam atos automatizados.

Transpostas para rotinas de ODR e para funcionalidades digitais do Judiciário, essas linhas convertem-se em deveres procedimentais concretos, linguagem simples, canais síncronos e assíncronos para manifestação, suporte humano quando necessário, explicabilidade e contestabilidade sempre que houver automação, registros auditáveis e porta de saída à jurisdição quando a via consensual não bastar. O objetivo é assegurar que o meio eletrônico não substitua garantias por comodidade, mas amplie a capacidade de o cidadão compreender, participar e influenciar o resultado.

Nessa direção, o devido processo em ambiente digital requer, segundo Abboud e Pereira, a implementação de métodos de transparência informacional, explicabilidade do modelo e auditoria constante, desde a concepção do sistema, por uma equipe interdisciplinar garantidora da heterogeneidade social.⁷⁹ O autor destaca que, na seara jurisdicional, o denominado FAT (*fairness, accountability, transparency*), elemento essencial para o desenvolvimento de ferramentas de inteligência artificial, foi incorporado à Resolução nº 332/2020 do CNJ, sob a tutela dos direitos fundamentais, com exigências de não discriminação, publicidade, transparência, governança, qualidade, segurança e controle do usuário.⁸⁰

A exigência de publicidade, motivação compreensível e registros auditáveis traduz-se, no meio digital, em parâmetros de responsabilização procedimental, importa tanto o conteúdo da decisão quanto a qualidade do processo que a produziu.

Abboud e Pereira alertam, ainda, que as aplicações que envolvam quaisquer tipos de decisões automatizadas demandam o desenvolvimento de mecanismos que possibilitem aos interessados impugnar as premissas utilizadas, bem como a eventual fundamentação, de modo que se saiba sob quais termos e condições o sistema está classificando, agrupando ou desconsiderando elementos ou argumentos.⁸¹ Tal perspectiva reafirma que decisões mediadas por sistemas só são constitucionalmente legítimas quando podem ser explicadas, contestadas e auditadas, com preservação da prova, integridade dos registros e respeito à privacidade.

Mesmo que a legislação infraconstitucional não preveja solução específica para o caso concreto, o julgador pode interpretar a relação jurídica diretamente à luz dos princípios

⁷⁹ ABBOUD, Georges; PEREIRA, João Sérgio dos Santos Soares. O devido processo na era algorítmica digital: premissas iniciais necessárias para uma leitura constitucional adequada. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 1026, ano 110, p. 125-145, abr. 2021, p. 136.

⁸⁰ ABBOUD, Georges; PEREIRA, João Sérgio dos Santos Soares. O devido processo na era algorítmica digital: premissas iniciais necessárias para uma leitura constitucional adequada. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 1026, ano 110, p. 125-145, abr. 2021, p. 136-137.

⁸¹ *Ibidem*, p. 137-138.

constitucionais, restaurando o equilíbrio da relação, evitando abusos e garantindo que os direitos fundamentais não sejam esvaziados pela aplicação rígida e descontextualizada das normas de Direito Privado. Em reforço à compatibilização entre forma e finalidade, vale a lição de Dinamarco e Lopes:

[...] as exigências formais do processo não passam de técnicas destinadas a impedir abusos e conferir certeza aos litigantes [...]; o ato não será nulo só porque formalmente defeituoso. Nulo é o ato que, cumulativamente, se afaste do figurino legal, deixe de realizar o escopo e cause prejuízo.⁸²

A centralidade do ser humano no comando dos sistemas inteligentes artificiais constitui, para Abboud e Pereira, parâmetro inafastável: a dignidade da pessoa humana, enquanto fundamento da República (art. 1º, III, da Constituição de 1988), impede que se conceba qualquer sistema aplicativo de tecnologia que não valorize o ser humano em sua perspectiva plural, cultural e policontextual.⁸³ Os autores sustentam, ademais, que seria inconstitucional delegar a atividade jurisdicional primordial de proferir provimentos a um sistema eletrônico, haja vista que a Carta Magna impõe a juízes humanos tal poder-dever, nos termos dos incisos XXXVII e LIII do art. 5º, admitindo-se tão somente a função de auxílio a essa atividade.⁸⁴

Em termos dworkinianos, políticas de eficiência não bastam: decisões legítimas exigem argumentos de princípio que demonstrem respeito a direitos.

Os argumentos de política justificam uma decisão política, mostrando que a decisão fomenta ou protege algum objetivo coletivo da comunidade como um todo. [...] Os argumentos de princípio justificam uma decisão política, mostrando que a decisão respeita ou garante um direito de um indivíduo ou de um grupo.⁸⁵

Assim, a incorporação de tecnologia ao processo civil e às vias autocompositivas só é constitucionalmente legítima quando expande, e não restringe, o acesso à justiça e a proteção do consumidor, assegurando contraditório efetivo, ampla defesa, igualdade de armas, motivação e transparência. Abboud e Pereira sintetizam essa premissa ao afirmar que a real potencialidade das tecnologias só pode ser alcançada, no paradigma do Estado Constitucional,

⁸² DINAMARCO, Cândido Rangel; LOPES, Bruno Vasconcelos Carrilho. *Teoria geral do novo processo civil*. 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2018, p. 196–197.

⁸³ ABOUD, Georges; PEREIRA, João Sérgio dos Santos Soares. O devido processo na era algorítmica digital: premissas iniciais necessárias para uma leitura constitucional adequada. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 1026, ano 110, p. 125-145, abr. 2021, p. 138.

⁸⁴ ABOUD, Georges; PEREIRA, João Sérgio dos Santos Soares. O devido processo na era algorítmica digital: premissas iniciais necessárias para uma leitura constitucional adequada. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 1026, ano 110, p. 125-145, abr. 2021, p. 140.

⁸⁵ DWORKIN, Ronald. *Levando os direitos a sério*. Tradução de Nelson Boeira. São Paulo: Martins Fontes, 2002, p. 129–130.

mediante o implemento de parâmetros e diretrizes que reforcem o compromisso de fiscalização e filtragem dos objetivos da República brasileira, maximizando a intersubjetividade solidária para a redução de desigualdades sociais.⁸⁶

Em conclusão, o quadro teórico delineado ao longo deste capítulo evidencia que o devido processo legal, compreendido em suas dimensões formal e material, continua a ser o parâmetro de legitimidade da jurisdição em um cenário de progressiva digitalização. A informatização não altera a natureza das garantias, mas exige sua concretização em novas condições de possibilidade, orientando o desenho de plataformas e rotinas de forma compatível com publicidade, contraditório, motivação, proteção de dados e possibilidade real de contestação. A racionalidade técnica, quando subordinada a esses princípios, converte eficiência em efetividade e amplia o acesso sem sacrificar direitos.

⁸⁶ ABOUD, Georges; PEREIRA, João Sérgio dos Santos Soares. O devido processo na era algorítmica digital: premissas iniciais necessárias para uma leitura constitucional adequada. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 1026, ano 110, p. 125-145, abr. 2021, p. 134.

2 ODR NAS RELAÇÕES DE CONSUMO: UMA ABORDAGEM CRÍTICA

Estabelecidas, no capítulo anterior, as bases teóricas relativas ao devido processo legal na sociedade da informação, à justiça multiportas e às garantias constitucionais no ambiente virtual, cumpre examinar, de forma específica, a aplicação da Online Dispute Resolution (ODR) aos conflitos consumeristas. As relações de consumo apresentam características próprias, a hipossuficiência do consumidor, massificação dos litígios, predominância de causas de pequeno valor e assimetria informacional, que tornam indispensável uma análise particularizada sobre as potencialidades e os limites da resolução digital de disputas nesse campo.

Neste capítulo, investiga-se, primeiramente, a ODR como instrumento de acesso à justiça e sua compatibilidade com o devido processo legal (item 2.1), seguida do exame dos princípios, garantias e tutelas específicas do Código de Defesa do Consumidor (item 2.2). Na sequência, abordam-se os conflitos de consumo de pequeno valor como problema social e obstáculo econômico (item 2.3), as vantagens e desvantagens da ODR aplicada a esses conflitos (item 2.4) e, por fim, o papel do Estado na regulamentação da ODR para a proteção do consumidor (item 2.5). O objetivo central consiste em avaliar criticamente em que medida as plataformas de resolução online podem ampliar o acesso à justiça nas relações de consumo sem comprometer as garantias processuais e a proteção do consumidor asseguradas pelo ordenamento jurídico brasileiro.

2.1 A ODR como instrumento de acesso à justiça e sua compatibilidade com o devido processo legal

O acesso à justiça configura-se como princípio basilar do Estado Democrático de Direito, transcendendo a mera possibilidade de ingresso em juízo para alcançar a efetiva tutela dos direitos. Como sustenta Dinamarco, o acesso à justiça representa mais do que um princípio isolado:

Mais do que um princípio, o acesso à justiça é a síntese de todos os princípios e garantias do processo, seja no plano constitucional ou infraconstitucional, seja em sede legislativa ou doutrinária e jurisprudencial. Chega-se à idéia do acesso à justiça, que é o pólo metodológico mais importante do sistema processual na atualidade, mediante o exame de todos e de qualquer um dos grandes princípios.⁸⁷

A compreensão contemporânea do acesso à justiça exige, contudo, uma releitura que

⁸⁷ DINAMARCO, Cândido Rangel. *A instrumentalidade do processo*. 13. ed. São Paulo: Malheiros, 2008, p. 359.

ultrapasse a dimensão estritamente judicial. A noção de que o acesso à justiça se perfaz unicamente mediante o processo judicial e uma sentença transitada em julgado está defasada e deve ser superada. Como esclarece Ada Pellegrini Grinover, “o acesso à justiça por si só, um princípio constitucional, não se perfaz apenas pelo acesso aos tribunais, mas sim pelo acesso à ordem jurídica justa”.⁸⁸ Essa releitura ganha especial relevo no contexto da Quarta Revolução Industrial, em que o volume exponencialmente maior de relações e transações gera conflitos que os mecanismos tradicionais não conseguem absorver com a celeridade e a proporcionalidade exigidas.⁸⁹

Nesse cenário, a Online Dispute Resolution (ODR) emerge como ambiente normativo próprio, no qual a circulação e o processamento da informação assumem papel estruturante na construção das soluções jurídicas. Katsh e Rabinovich-Einy destacam que o uso de algoritmos, a capacidade ampliada de processamento, os custos mais baixos e um nível maior de consistência advindo de sistemas automatizados constituem a fundação para uma nova realidade de acesso à justiça ampliado.⁹⁰ A ODR surge, assim, como resposta às limitações estruturais do modelo tradicional de prestação jurisdicional, especialmente no que concerne aos conflitos de consumo, marcados por elevado grau de massificação, assimetrias de poder e valores econômicos reduzidos. Ricardo Dalmaso Marques observa que a ODR representa uma evolução natural dos métodos adequados de resolução de disputas (ADR), adaptados ao ambiente digital e potencializados pelas tecnologias de informação e comunicação.⁹¹

A compatibilidade entre a ODR e os princípios constitucionais do processo exige, primeiramente, o reconhecimento de que o devido processo legal, enquanto cláusula geral, possui conteúdo historicamente variável. Marques destaca que o princípio do devido processo legal é o principal exemplo de cláusula geral processual, cujo conteúdo mínimo foi modificado ao longo da história e agora deve ser reinterpretado à luz dos novos desenhos possibilitados pelo ODR.⁹² De fato, como observa Fredie Didier Jr., “o conteúdo mínimo do devido processo

⁸⁸ GRINOVER, Ada Pellegrini. *Ensaio sobre a processualidade: fundamentos para uma nova teoria geral do processo*. Brasília: Gazeta Jurídica, 2018, p. 83-84. Apud MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção II.4.1.

⁸⁹ BECKER, Daniel; FEIGELSON, Bruno. Acesso à justiça para além do Poder Judiciário. In: WOLKART, Erik Navarro et al. (Coord.). *Direito, processo e tecnologia*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 205. Apud MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção II.4.1.

⁹⁰ KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*. Oxford: Oxford University Press, 2017, p. 45. Apud MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção II.4.1.

⁹¹ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção I.2.1.

⁹² MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção III.1.

legal, construído após séculos de aplicação da cláusula, não é suficiente para a solução dos problemas contemporâneos”, sendo “a construção do processo devido obra eternamente em progresso”.⁹³

Para Daniel Mitidiero, o devido processo legal, mais do que uma simples garantia, constitui verdadeiro direito fundamental: as leis processuais são concretizações do direito ao processo justo, cabendo ao legislador, ao Executivo e ao Judiciário organizar um processo idôneo à tutela dos direitos.⁹⁴ Trata-se de um modelo em expansão, variável e perfectibilizável, capaz de assumir formas diversas e moldar-se às exigências do direito material e do caso concreto.⁹⁵ Essa compreensão permite que o devido processo legal abrigue os novos formatos proporcionados pela digitalização, sem que se confunda flexibilização procedimental com abandono de garantias.

A transposição do devido processo para o ambiente da ODR tem sido denominada pela doutrina de “*e-due process*” ou “devido processo digital”, expressão que designa uma nova fase em que os conceitos tradicionais de contraditório, ampla defesa e imparcialidade precisam ser reinterpretados diante das especificidades tecnológicas.⁹⁶ Marques defende uma leitura moderna do devido processo legal, capaz de balizar os novos desenhos possibilitados pelas novas tecnologias, sustentando que o devido processo pode e deve ser interpretado a partir dos cenários fáticos e sociais modernos, ao mesmo tempo em que exige o delineamento de importantes balizas no tocante ao emprego das tecnologias.⁹⁷

Nessa perspectiva, a busca por eficiência no processo não equivale ao abandono da segurança jurídica. Como sintetiza Bedaque, “é possível simplificar, com eliminação de formalidades inúteis, sem comprometer a segurança representada pelo contraditório real e efetivo”.⁹⁸

⁹³ DIDIER JR., Fredie. *Curso de Direito Processual Civil: Teoria geral do processo e processo de conhecimento*. 12. ed. Salvador: Juspodivm, 2010, p. 44. Apud MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção III.4.1.

⁹⁴ MITIDIERO, Daniel. A Justiça Civil entre a Constituição de 1988 e o Código reformado. In: BEDAQUE, José Roberto dos Santos; CINTRA, Lia Carolina Batista; EID, Elie Pierre (Coord.). *Garantismo processual: garantias constitucionais aplicadas ao processo*. Brasília: Gazeta Jurídica, 2018, p. 51. Apud MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção III.1.

⁹⁵ *Ibidem*.

⁹⁶ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção III.1.

⁹⁷ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção III.1.

⁹⁸ BEDAQUE, José Roberto dos Santos. Instrumentalismo e Garantismo: visões opostas do fenômeno processual? In: BEDAQUE, José Roberto dos Santos; CINTRA, Lia Carolina Batista; EID, Elie Pierre (Coord.). *Garantismo processual: garantias constitucionais aplicadas ao processo*. Brasília: Gazeta Jurídica, 2018, p. 173. Apud MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção III.4.1.

Dinamarco, no mesmo sentido, adverte que a cláusula do devido processo digital deve ser vista “sem alucinações e sem a tendência a apresentá-la como impositiva de um irracional culto à forma, que desfiguraria a boa ordem processual”, mas sem que jamais se renuncie a ela⁹⁹. O processo efetivo, na lição de Humberto Theodoro Júnior, é aquele em que “o órgão jurisdicional busca alcançar a melhor solução para o litígio, no menor tempo possível e com o mínimo de sacrifício econômico”, sem abrir mão das garantias constitucionais que asseguram a segurança e a efetividade.¹⁰⁰

No campo específico das plataformas digitais de resolução de conflitos, Abboud e Pereira alertam que a inserção de sistemas algorítmicos no ambiente jurisdicional não pode ser orientada exclusivamente por ideais de eficiência e duração razoável, sob pena de se sacrificarem as garantias constitucionais em nome de um eficientismo desprovido de legitimidade democrática.¹⁰¹ Tais plataformas demandam transparência informacional, explicabilidade do modelo e auditoria constante, de modo que os jurisdicionados possam compreender, contestar e influenciar os resultados produzidos em ambiente digital.

A estrutura da ODR deve, portanto, assegurar que as partes sejam informadas sobre os atos procedimentais e possam reagir adequadamente, preservando o contraditório como “informação mais reação com diálogo”, conforme a sua conceituação mais moderna.¹⁰²

A eliminação de obstáculos ao acesso à justiça, sejam eles econômicos, geográficos ou temporais, alinha-se à releitura proposta por Mancuso, que concebe o acesso à justiça sob registro residual e subsidiário, reservando a resposta jurisdicional “às pendências que se revelaram refratárias a resolução por outras maneiras ou ainda àquelas que, por conta da complexidade, ou por singularidades de matéria ou de pessoa, exijam necessária passagem judiciária”.¹⁰³

A legitimidade dos mecanismos de ODR decorre, portanto, não apenas de sua capacidade de resolver disputas, mas de fazê-lo mediante procedimentos que, embora adaptados

⁹⁹ DINAMARCO, Cândido Rangel. *Instituições de Direito Processual Civil*. 10. ed. São Paulo: Malheiros, 2020, p. 23.

¹⁰⁰ BEDAQUE, José Roberto dos Santos. Op. cit., 2018, p. 172, citando THEODORO JÚNIOR, Humberto. Apud MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção III.4.1.

¹⁰¹ ABOUD, Georges; PEREIRA, João Sérgio dos Santos Soares. O devido processo na era algorítmica digital: premissas iniciais necessárias para uma leitura constitucional adequada. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 1026, ano 110, p. 125-145, abr. 2021, p. 126.

¹⁰² BEDAQUE, José Roberto dos Santos. Op. cit., 2018, p. 165. Apud MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção III.4.1.

¹⁰³ MANCUSO, Rodolfo de Camargo. *Acesso à justiça: condicionantes legítimas e ilegítimas*. 3. ed. Salvador: Juspodivm, 2019, p. 374. Apud MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção II.4.1.

ao ambiente digital, preservem a essência das garantias processuais constitucionais.

Como observa Medina, “o acesso à justiça não se resume ao acesso ao Poder Judiciário, mas compreende o acesso a meios adequados de solução de conflitos, inclusive os consensuais”.¹⁰⁴ A integração entre tecnologia e processo, materializada na ODR, configura-se como resposta juridicamente adequada aos desafios impostos pela sociedade da informação, desde que estruturada em conformidade com os princípios e garantias constitucionais do processo, sob a permanente vigilância de um devido processo legal reinterpretado para a era digital.

2.2 O Código de Defesa do Consumidor: princípios, garantias e tutelas específicas

A compreensão da aplicação da ODR às relações de consumo demanda a análise dos fundamentos principiológicos e normativos que regem essas relações no ordenamento jurídico brasileiro. O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990) insere-se em um movimento global de transformação da teoria contratual, que deixou de se fundar exclusivamente na autonomia da vontade para incorporar valores sociais, éticos e protetivos.

A concepção tradicional ou clássica do contrato foi delineada especialmente a partir do Código Civil francês de 1804, assentada sobre três princípios basilares, a autonomia da vontade, a força obrigatória dos contratos (*pacta sunt servanda*) e a relatividade dos efeitos contratuais. Sob essa visão, o contrato era expressão da liberdade individual, e a vontade, fonte geradora de obrigações. Como sintetizam Benjamin, Marques e Bessa, "os homens, por serem livres e iguais, teriam condições de proteger adequadamente seus interesses econômicos", cabendo ao Estado interferir minimamente nas relações individuais e, num segundo momento, "garantir a execução e cumprimento das obrigações assumidas pelas partes contratantes".¹⁰⁵

Todavia, a evolução histórica evidenciou a insuficiência dessa concepção diante da realidade dos contratos de massa. A passagem do Estado liberal para o social afetou diretamente a indiferença do poder público pela sorte dos contratantes. Gustavo Tepedino, citado na obra, esclarece a dimensão dessa mudança:

A nossa primeira codificação, como todos sabem, destinava-se a proteger uma certa ordem social, erguida sob a égide do individualismo e tendo como pilares, nas relações privadas, a autonomia da vontade e a propriedade privada. (...) Tal ordem de coisas,

¹⁰⁴ MEDINA, José Miguel Garcia. *Direito Processual Civil Moderno*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, capítulo I. E-book.

¹⁰⁵ BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022, capítulo XI, item 2 ("Nova teoria contratual").

própria do Estado liberal, altera-se profundamente no Estado intervencionista do século XX, onde a atenção do legislador se desloca para a função social que os institutos privados devem cumprir, procurando proteger e atingir objetivos sociais bem definidos, atinentes à dignidade da pessoa humana e à redução das desigualdades culturais e materiais.¹⁰⁶

Essa nova teoria contratual encontrou fundamento constitucional na Carta de 1988, que estabeleceu como fundamento da República a dignidade da pessoa humana e os valores sociais da livre iniciativa (art. 1º, III e IV), e como objetivo a construção de uma sociedade solidária e a redução das desigualdades sociais (art. 3º). Como observam Benjamin, Marques e Bessa:

“[...] a concepção clássica do contrato, construída no século XIX, fundamentalmente a partir dos princípios da autonomia privada, da intangibilidade do conteúdo do contrato (*pacta sunt servanda*) e da relatividade das convenções, foi revista, cedendo espaço à cláusula geral da boa-fé objetiva, ao princípio do equilíbrio econômico e à função social do contrato”.¹⁰⁷

O Código de Defesa do Consumidor, promulgado dois anos após a Constituição, absorveu essas diretrizes de solidariedade social e consagrou especial atenção ao vulnerável, antecipando-se ao Código Civil de 2002 na previsão do princípio da boa-fé objetiva e do equilíbrio contratual (arts. 4º, III, 6º, V, 39, V, 51, IV).¹⁰⁸ Nessa perspectiva, como observa Cláudia Lima Marques, o CDC representou a limitação da liberdade contratual e uma nova visão do abuso, a relativização da força obrigatória dos contratos, a proteção da confiança e dos interesses legítimos, e a introdução de uma nova noção de equilíbrio mínimo das relações contratuais.¹⁰⁹

Esses elementos estruturantes revelam a natureza do CDC como lei de ordem pública e de interesse social, conforme expressamente previsto em seu artigo 1º. Isso significa que suas normas são cogentes, imperativas, não podendo ser afastadas pela vontade das partes, ainda que de comum acordo.¹¹⁰ A razão dessa imperatividade reside no reconhecimento da vulnerabilidade estrutural do consumidor, prevista no artigo 4º, inciso I, do CDC como princípio fundamental da Política Nacional das Relações de Consumo.

¹⁰⁶ TEPEDINO, Gustavo. *Temas de Direito Civil*. Rio de Janeiro: Renovar, 2004, p. 219-220. Apud BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022, capítulo XI, item 2.

¹⁰⁷ BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Op. cit., 2022, capítulo XI, item 2.

¹⁰⁸ BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Op. cit., 2022, capítulo XI, item 2.

¹⁰⁹ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

¹¹⁰ BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Art. 1º: "O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social (...)".

A vulnerabilidade do consumidor não é fenômeno estático, mas se agrava progressivamente à medida que se complexificam as relações de mercado. A doutrina identifica quatro dimensões de vulnerabilidade: técnica, jurídica, fática (ou econômica) e informacional. A vulnerabilidade técnica refere-se à ausência de conhecimentos específicos sobre o produto ou serviço adquirido, a jurídica, à falta de experiência sobre aspectos legais e contratuais, a fática, à desproporção de forças econômicas entre as partes.

Marques, Benjamin e Miragem esclarecem que essas dimensões de vulnerabilidade levaram o direito privado a “tratar diferentemente estes mais fracos, quando contratam massificadamente [...] ou quando se encontram em posição de vulnerabilidade estatutária, como os consumidores [...], impondo, em especial, um princípio de repersonalização das relações e de valoração da conduta da parte forte, que é o princípio da boa-fé objetiva”.¹¹¹

A vulnerabilidade informacional, quarta dimensão identificada pela doutrina, merece destaque especial no contexto da presente pesquisa. Marques, Benjamin e Miragem advertem que a terceira revolução industrial e a globalização da economia criaram uma nova fratura no direito privado, com a “incapacidade de dar respostas à questão cultural e de confiança dos indivíduos nas próprias respostas do direito e das instituições”. O mundo virtual, anotam os autores, “modificou os hábitos de consumo, mudou o tempo do consumo, agilizou as informações e expandiu as possibilidades de publicidade, agravando os conflitos de consumo e a própria vulnerabilidade informacional, técnica, fática e jurídica do consumidor”.¹¹²

Em resposta a essa realidade, o CDC estabeleceu um conjunto de princípios e garantias que orientam a interpretação e a aplicação de suas normas. Destaca-se, em primeiro lugar, o princípio da boa-fé objetiva, consagrado nos artigos 4º, III, e 51, IV, do CDC. Benjamin, Marques e Bessa observam que, no direito obrigacional, “a boa-fé objetiva molda a nova teoria contratual, exigindo das partes a construção de ambiente de solidariedade, lealdade, transparência e cooperação”, de modo que “o contrato, embora legítimo instrumento para a circulação de riquezas e a satisfação de interesses pessoais, não deve mais ser visto sob ótica individualista”.¹¹³

A doutrina identifica três funções essenciais do princípio da boa-fé: diretriz ou critério

¹¹¹ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022, seção sobre "A massificação da produção, da distribuição e do consumo e os reflexos na posição de vulnerabilidade do consumidor".

¹¹² MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022, seção sobre "A massificação da produção, da distribuição e do consumo e os reflexos na posição de vulnerabilidade do consumidor".

¹¹³ BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Op. cit., 2022, capítulo XI, item 3 ("Boa-fé objetiva e equilíbrio econômico").

hermenêutico, criação de deveres jurídicos anexos e limitação do exercício de direitos subjetivos. Como diretriz hermenêutica, a boa-fé estabelece que os contratos devem ser interpretados em consonância com uma esperada lealdade e honestidade das partes, função que o CDC complementa com a regra de que “as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor” (art. 47).¹¹⁴

No tocante à criação de deveres anexos, o princípio significa que os deveres não decorrem mais unicamente do contrato e de suas cláusulas, abrangendo deveres de informação, cuidado, segurança e colaboração. Quanto à terceira função, a boa-fé serve como limite para o exercício de direitos subjetivos, funcionando como parâmetro para valorar a conduta das partes de modo a concluir pela arbitrariedade do exercício de determinado direito.

Claudia Lima Marques esclarece o alcance normativo da boa-fé objetiva:

Boa-fé objetiva significa uma atuação refletida, uma atuação refletindo, pensando no outro, no parceiro contratual, respeitando-o, respeitando seus interesses legítimos, suas expectativas razoáveis, seus direitos, agindo com lealdade, sem abusos, sem obstrução, sem causar lesão ou desvantagem excessiva, cooperando para atingir o bom fim das obrigações: o cumprimento do objetivo contratual e a realização dos interesses das partes.¹¹⁵

O princípio da transparência, estritamente ligado à boa-fé, exige que o fornecedor preste informações claras, precisas, ostensivas e adequadas sobre os produtos e serviços oferecidos, estendendo-se a toda a relação de consumo (arts. 4º, caput, 6º, III, 31 e 36 do CDC).¹¹⁶

Ao lado da boa-fé objetiva, o CDC adota o princípio do equilíbrio econômico do contrato, cuja previsão inicial está no artigo 4º, III, que alude à "boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores". Benjamin, Marques e Bessa esclarecem que, com o equilíbrio econômico, "pretende-se a existência de relativa proporção entre prestação e contraprestação", vedando-se a "ruptura do sinalagma".¹¹⁷

A manifestação concreta desse princípio encontra-se em diversas passagens do CDC: é direito básico do consumidor a modificação de cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais (art. 6º, V), constitui prática abusiva exigir do consumidor

¹¹⁴ BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Op. cit., 2022, capítulo XI, item 3 ("Boa-fé objetiva e equilíbrio econômico").

¹¹⁵ MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002, p. 181-182. Apud BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Op. cit., 2022, capítulo XI, item 3.

¹¹⁶ BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Art. 4º, caput; art. 6º, III; arts. 31 e 36.

¹¹⁷ BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Op. cit., 2022, capítulo XI, item 3.

vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V) e são nulas as cláusulas iníquas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou que sejam incompatíveis com a equidade (art. 51, IV).¹¹⁸ Teresa Negreiros, citada na mesma obra, sintetiza:

Inspirado na igualdade substancial, o princípio do equilíbrio econômico expressa a preocupação da teoria contratual contemporânea com o contratante vulnerável. Em face da disparidade de poder negocial entre os contratantes, a disciplina contratual procura criar mecanismos de proteção da parte mais fraca, como é o caso do balanceamento das prestações.¹¹⁹

Além desses princípios estruturantes, o CDC prevê tutelas específicas que operacionalizam a proteção do consumidor. No campo da responsabilidade civil, adotou-se o sistema de responsabilidade objetiva do fornecedor por danos causados aos consumidores, independentemente de culpa, tanto no âmbito dos acidentes de consumo (arts. 12 a 17) quanto dos vícios do produto ou serviço (arts. 18 a 25). Esse regime responsabiliza solidariamente todos os integrantes da cadeia de fornecimento, facilitando a reparação dos danos sofridos pelo consumidor.

No campo contratual, o CDC instituiu um rigoroso sistema de controle de cláusulas abusivas, previsto nos artigos 51 e 52. O artigo 51 traz um rol exemplificativo de cláusulas consideradas abusivas, cuja nulidade é de ordem pública e pode ser declarada de ofício pelo magistrado.

Como esclarece Bessa, a vedação de cláusulas limitativas ou excludentes do dever de indenizar “decorre naturalmente do fato de as normas do Código de Defesa do Consumidor serem ‘de ordem pública e interesse social’ (art. 1º) e, portanto, inafastáveis por disposição contratual”.¹²⁰

O dispositivo abrange tanto as hipóteses indenizatórias relativas ao fato do produto e do serviço (acidentes de consumo, arts. 12 a 17) quanto os vícios (arts. 18 a 25), e o próprio CDC reconhece que a vulnerabilidade da pessoa natural é sempre mais acentuada, admitindo apenas excepcionalmente a limitação de indenização nas relações entre fornecedor e consumidor-pessoa jurídica, “em situações justificáveis” (art. 51, I, parte final).

O CDC prevê ainda tutelas processuais específicas, como a inversão do ônus da prova

¹¹⁸ BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Op. cit., 2022, capítulo XI, item 3.

¹¹⁹ NEGREIROS, Teresa. Teoria do contrato: novos paradigmas. Rio de Janeiro: Renovar, 2002, p. 157-159. Apud BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Op. cit., 2022, capítulo XI, item 3.

¹²⁰ BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Op. cit., 2022, capítulo XI, item 13 (“Vedação da cláusula de não indenizar — art. 51, I”)

em favor do consumidor (art. 6º, VIII), a possibilidade de ação coletiva em defesa de interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos (arts. 81 e seguintes), e a previsão de competência do foro do domicílio do consumidor nas ações de responsabilidade civil (art. 101, I). Essas tutelas processuais visam facilitar o acesso do consumidor à justiça, compensando as dificuldades práticas que ele enfrenta para fazer valer seus direitos.

A aplicação do CDC aos contratos celebrados no ambiente digital ganha contornos específicos, especialmente diante das particularidades dos contratos a distância no comércio eletrônico. A distância física entre o fornecedor e o consumidor constitui fator de agravamento da debilidade informativa, acentuando a vulnerabilidade do consumidor, que não pode examinar fisicamente o produto antes da compra e depende exclusivamente das informações prestadas pelo fornecedor no ambiente virtual. Marques, Benjamin e Miragem advertem que, no contexto da terceira revolução industrial, "os limites do público e do privado, do trabalho e do lazer foram quebrados pelo meio virtual, 24 horas no ar, em qualquer lugar", de modo que "mesmo na mobilidade dos celulares é possível comprar, enviar mensagens e responder e-mails", modificando profundamente os hábitos de consumo e expandindo as possibilidades de publicidade.¹²¹

Essa vulnerabilidade acentuada no meio eletrônico justifica tutelas reforçadas, como o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do CDC, que permite ao consumidor desistir da compra no prazo de sete dias sem necessidade de justificativa. O Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014) e a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) complementam o regime de proteção do consumidor no ambiente digital, estabelecendo direitos e garantias específicas relacionadas à privacidade, à segurança da informação e à proteção de dados pessoais.¹²²

Todavia, a efetividade desses direitos e garantias depende da existência de mecanismos adequados de resolução de conflitos. Conflitos de consumo caracterizam-se, frequentemente, por envolverem valores economicamente reduzidos, que desestimulam a busca da tutela jurisdicional tradicional em razão dos custos, da morosidade e da complexidade dos procedimentos. Esse fenômeno, conhecido como litigiosidade contida ou lide reprimida, impede o acesso à justiça de parcela expressiva da população, frustrando a realização concreta dos direitos assegurados pelo CDC.

Nesse contexto, a ODR apresenta-se como potencial solução para ampliar o acesso à

¹²¹ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. Op. cit., 2022, seção sobre "A massificação da produção, da distribuição e do consumo e os reflexos na posição de vulnerabilidade do consumidor"

¹²² BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet); BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

justiça em conflitos de consumo, especialmente aqueles de pequeno valor. Contudo, sua utilização deve observar rigorosamente os princípios e garantias previstos no CDC, sob pena de se transformar em instrumento de esvaziamento da proteção legal. A tecnologia não pode ser utilizada como meio de imposição de soluções prejudiciais ao consumidor, de obstaculização do acesso à justiça ou de renúncia a direitos indisponíveis. Ao contrário, deve ser ferramenta de efetivação do direito material, democratizando o acesso e assegurando que a tutela dos direitos do consumidor seja rápida, eficaz e justa.

2.3 Conflitos de consumo de pequeno valor: problema social, obstáculo econômico e particularidades

Os conflitos de consumo de pequeno valor representam um dos mais significativos desafios para a efetivação do acesso à justiça no Brasil. Embora envolvam quantias economicamente reduzidas quando consideradas individualmente, esses conflitos possuem enorme relevância social, ofendem milhões de consumidores e, evidentemente, práticas abusivas que, pela sua repetição massificada, geram lucros expressivos aos fornecedores que as praticam.

A caracterização de um conflito como de “pequeno valor” não possui critério legal uniforme, variando conforme o contexto normativo. No âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, a Lei 9.099/1995 fixa o valor de 40 salários mínimos como teto para as causas de menor complexidade. Para os Juizados Especiais Federais, a Lei 10.259/2001 estabelece o limite de 60 salários mínimos. Todavia, para além desses parâmetros legais, há uma compreensão socioeconômica do que constitui pequeno valor, trata-se de conflitos cujo montante, embora relevante para o consumidor individualmente considerado, não justifica economicamente o ingresso no sistema de justiça tradicional, em razão dos custos processuais, do tempo de tramitação e da complexidade dos procedimentos.

Ricardo Dalmaso Marques identifica com precisão o núcleo do problema, ao afirmar que esse pequeno valor dificulta em muito o acesso à justiça, porque a lide fica reprimida, impedindo que o consumidor lesado obtenha a reparação do dano sofrido, ainda que tenha direito inequívoco à tutela jurídica.¹²³

A situação agrava-se no contexto da Quarta Revolução Industrial: como advertem

¹²³ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção 1.2. E-book.

Becker e Feigelson, “desde que a internet abriu suas portas para o comércio eletrônico, até hoje, com a economia de escala que gera milhares de negócios por segundo no país, os conflitos estão em franco crescimento”, de modo que as três primeiras ondas de acesso à justiça identificadas por Cappelletti e Garth “não estavam preparadas para garanti-lo na era digital”.¹²⁴

Essa litigiosidade reprimida constitui grave problema de política pública, pois representa a negação concreta do acesso à justiça a parcela significativa da população. Quando o custo de litigar supera o benefício esperado com a solução do conflito, o consumidor racional opta por suportar o prejuízo, ainda que tenha razão do ponto de vista jurídico.

Como sintetiza Kazuo Watanabe, o acesso à justiça não se resume ao acesso formal ao Poder Judiciário, mas exige “um acesso qualificado à justiça que propicie ao jurisdicionado a obtenção de tutela jurisdicional efetiva, tempestiva e adequada, enfim, um acesso a uma ordem jurídica justa”.¹²⁵ A impossibilidade prática de exercer esse direito nos conflitos de pequeno valor frustra a promessa constitucional de inafastabilidade da tutela jurisdicional.

Essa situação gera três consequências socialmente indesejáveis.

Em primeiro lugar, consolida-se a impunidade dos fornecedores que praticam condutas abusivas em larga escala com pequenos prejuízos individuais. Se cada consumidor lesado sofre prejuízo de cinquenta reais, mas o fornecedor repete essa conduta para um milhão de consumidores, auferir lucro ilícito de cinquenta milhões, sem que haja mecanismo efetivo de responsabilização. Essa dinâmica corresponde àquilo que Galanter denomina vantagens estruturais dos litigantes habituais (*repeat players*) sobre os litigantes eventuais (*one-shotters*), os fornecedores, por atuarem continuamente no sistema de justiça, desenvolvem estratégias de longo prazo e economia de escala na gestão dos conflitos, ao passo que o consumidor individual enfrenta cada litígio como evento isolado, com custos proporcionalmente mais elevados e menor capacidade de absorver riscos.¹²⁶ Marques observa que a ODR tem potencial para inverter essa lógica, uma vez que seus modelos “são a fundação para uma nova realidade de um acesso à justiça ampliado” justamente nos conflitos em que “o custo do processo judicial não

¹²⁴ BECKER, Daniel; FEIGELSON, Bruno. Acesso à justiça para além do Poder Judiciário. In: WOLKART, Erik Navarro et al. (Coord.). *Direito, processo e tecnologia*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 205. Apud MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção II.4.1.

¹²⁵ WATANABE, Kazuo. Acesso à ordem jurídica justa. Apud MARQUES, Ricardo Dalmaso; DUARTE, Ricardo Quass; PARO, Giacomo. In: WOLKART, Erik Navarro et al. (Coord.). *Direito, processo e tecnologia*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 318. Apud MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção II.4.1.

¹²⁶ GALANTER, Marc. Why the "haves" come out ahead: speculations on the limits of legal change. *Law & Society Review*, v. 9, n. 1, p. 95-160, 1974.

compensaria pelo valor da causa”.¹²⁷

Em segundo lugar, perpetua-se a desigualdade material entre fornecedores e consumidores. O sistema de justiça tradicional, ao se mostrar economicamente inacessível para conflitos de pequeno valor, acaba por proteger apenas os interesses de quem pode arcar com os custos do processo. Cappelletti e Garth já advertiam, no Projeto de Florença, que os obstáculos econômicos ao acesso à justiça não são apenas quantitativos, mas qualitativos, na medida em que afetam desproporcionalmente as camadas mais vulneráveis da população, criando um sistema de justiça formalmente universal, mas materialmente seletivo.¹²⁸

Dinamarco expressa essa contradição com a célebre metáfora segundo a qual a justiça brasileira, como o Hotel Ritz, “*is open to all*”, formalmente acessível a todos, mas materialmente restrita àqueles que podem arcar com seus custos.¹²⁹ No contexto dos conflitos de pequeno valor, essa metáfora aplica-se com especial precisão, pois formalmente, todos têm acesso à justiça, materialmente, apenas aqueles cujos conflitos justifiquem economicamente o ingresso no sistema conseguem efetivá-lo.

Em terceiro lugar, compromete-se a legitimidade do próprio ordenamento jurídico. Se as normas de proteção ao consumidor existem, mas não podem ser efetivadas em razão dos custos de acesso ao sistema de justiça, instaura-se uma situação de inefetividade normativa estrutural. Marques, Benjamin e Miragem advertem que, a atual função social do direito privado é a proteção da pessoa em face dos desafios da sociedade massificada, globalizada e informatizada, e que essa função só pode ser perseguida com uma nova visão e interpretação do direito privado, especialmente valorizando as diferenças materiais e formais nos poderes e liberdades das pessoas.¹³⁰ Quando o direito do consumidor se revela incapaz de tutelar efetivamente os conflitos de pequeno valor, frustra-se essa função protetiva, e o ordenamento jurídico perde credibilidade perante seus destinatários.

Nessa perspectiva, Mancuso propõe uma releitura do acesso à justiça sob registro residual e subsidiário, projetando duas externalidades positivas, de um lado, o “estímulo à vera

¹²⁷ KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*. Oxford: Oxford University Press, 2017, p. 45. Apud MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção II.4.1. Cf. também CABRAL, Antonio do Passo. Juízo 100% digital, processos eletrônicos e tecnologia aplicada ao Judiciário. In: WOLKART, Erik Navarro et al. (Coord.). *Direito, processo e tecnologia*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 95.

¹²⁸ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.

¹²⁹ DINAMARCO, Cândido Rangel. *Instituições de Direito Processual Civil*. 10. ed. São Paulo: Malheiros, 2020.

¹³⁰ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022, seção sobre "A massificação da produção, da distribuição e do consumo e os reflexos na posição de vulnerabilidade do consumidor".

cidadania, que consiste na busca, num primeiro momento, pela prevenção ou resolução do conflito através de algum meio auto ou heterocompositivo, fora e além da estrutura judiciária estatal”, de outro, a “valorização da resposta jurisdicional, que fica assim reservada às pendências que se revelaram refratárias a resolução por outras maneiras ou ainda àquelas que, por conta da complexidade, ou por singularidades de matéria ou de pessoa, exijam necessária passagem judiciária”.¹³¹ Essa releitura é particularmente pertinente aos conflitos de pequeno valor, nos quais a resposta jurisdicional tradicional mostra-se desproporcional e ineficiente.

Essa massificação dos conflitos exigiria, em tese, tratamento coletivo, por meio de ações civis públicas ou ações coletivas de consumo. Todavia, a tutela coletiva, embora importante, não substitui integralmente a tutela individual, seja porque nem todos os danos são passíveis de reparação coletiva, seja porque a legitimação ativa para ações coletivas é restrita, seja porque muitos consumidores preferem a solução individual de seus conflitos. Ademais, as ações coletivas demandam tempo considerável até o trânsito em julgado, perpetuando a insatisfação individual durante todo esse período.¹³²

Outra particularidade relevante reside na assimetria de informações e na vulnerabilidade técnica do consumidor. Em muitos casos, o consumidor sequer sabe que teve um direito violado, pois desconhece a legislação aplicável ou não compreende a complexidade técnica do produto ou serviço contratado. Mesmo quando identifica a violação, frequentemente não sabe quais os caminhos para buscar a reparação. Essa desinformação, somada à descrença no sistema de justiça, alimenta a litigiosidade reprimida. Marques, Benjamin e Miragem observam que a globalização e a informatização “agravaram os conflitos de consumo e a própria vulnerabilidade informacional, técnica, fática e jurídica do consumidor”, tornando ainda mais urgente a criação de mecanismos acessíveis e proporcionais de resolução.¹³³

A descrença no sistema de justiça, por sua vez, decorre de experiências negativas acumuladas: processos morosos, excesso de formalismo, dificuldade de compreensão da linguagem jurídica, múltiplas exigências burocráticas. O consumidor que já vivenciou ou ouviu relatos sobre a complexidade e a demora dos processos judiciais tende a considerar que o custo-benefício não compensa, preferindo suportar o prejuízo a enfrentar o desgaste de um litígio. Há

¹³¹ MANCUSO, Rodolfo de Camargo. *Acesso à justiça: condicionantes legítimas e ilegítimas*. 3. ed. Salvador: Juspodivm, 2019, p. 374. Apud MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção II.4.1.

¹³² BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Arts. 81 e seguintes (tutela coletiva).

¹³³ MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. Op. cit., 2022, seção sobre "A massificação da produção, da distribuição e do consumo e os reflexos na posição de vulnerabilidade do consumidor".

ainda a dimensão psicológica do conflito de pequeno valor, embora o montante envolvido seja reduzido, a sensação de injustiça pode ser profunda. O consumidor que se sente enganado ou desrespeitado experimenta não apenas um prejuízo patrimonial, mas também um dano à sua dignidade e ao sentimento de confiança nas instituições.

Diante desse quadro, a ODR surge como alternativa promissora para enfrentar os desafios dos conflitos de consumo de pequeno valor. Katsh e Rabinovich-Einy sustentam que “o uso de algoritmos, capacidade melhorada, custos mais baixos, e um nível maior de consistência advindo de sistemas automatizados são a fundação para uma nova realidade de um acesso à justiça ampliado”.¹³⁴ Antonio do Passo Cabral reforça que a prioridade deve ser dada aos conflitos “em que o custo do processo judicial não compensaria pelo valor da causa, e naqueles setores (...) em que já existam padrões de compensação/indenização que os players do setor estejam tendentes a pagar”.¹³⁵ Ao eliminar ou reduzir drasticamente os custos de acesso, ao simplificar os procedimentos, ao permitir a resolução rápida e ao utilizar plataformas acessíveis remotamente, a ODR tem o potencial de transformar conflitos reprimidos em conflitos solucionados.

Contudo, essa transformação somente se efetivará se a ODR for estruturada de modo a preservar as garantias fundamentais do consumidor e a assegurar soluções justas e equilibradas.

A ODR, portanto, não deve ser vista apenas como mecanismo de desafogamento do Poder Judiciário ou de redução de custos operacionais, mas como instrumento de concretização do acesso à justiça para milhões de consumidores que, até então, permaneciam excluídos da tutela jurisdicional efetiva. Sua legitimidade decorre não da mera capacidade de resolver conflitos numericamente, mas de fazê-lo com respeito aos direitos fundamentais, com observância dos princípios constitucionais do processo e com resultados substantivamente justos.

2.4 A ODR como ferramenta de resolução de conflitos de consumo: vantagens e desvantagens

O desenho normativo e constitucional do processo brasileiro não admite a adoção de

¹³⁴ KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*. Oxford: Oxford University Press, 2017, p. 45. Apud MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção II.4.1.

¹³⁵ CABRAL, Antonio do Passo. Op. cit., 2020, p. 95. Apud MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção II.4.1.

métodos alternativos de resolução de conflitos presenciais ou digitais que, resulte na renúncia às garantias fundamentais do devido processo legal. Mesmo em plataformas ODR, as partes devem conservar o direito à participação efetiva, à prova, à transparência e à possibilidade de revisão ou contestação dos resultados.

Nesse sentido, José Miguel Garcia Medina observa que o *due process of law* consagra um núcleo de garantias mínimas aplicáveis a qualquer espécie de procedimento, seja judicial, administrativo ou extrajudicial. São prerrogativas que não se perdem pela mediação tecnológica, mas se reafirmam como condição de legitimidade da decisão:

O exame da garantia constitucional do *due process of law* permite nela identificar alguns elementos essenciais [...] (a) direito ao processo (garantia de acesso ao Poder Judiciário); (b) direito à citação e ao conhecimento prévio do teor da acusação; (c) direito a um julgamento público e célere, sem dilações indevidas; (d) direito ao contraditório e à plenitude de defesa [...] (l) direito à prova; e (m) direito de presença e de "participação ativa".¹³⁶

Essa leitura demonstra que o acesso à justiça e o direito de participar ativamente do procedimento não se esgotam na via judicial. Pelo contrário, tais garantias devem ser reproduzidas, ainda que com adaptações técnicas nos meios digitais de solução de conflitos, de modo que o cidadão possa compreender, influenciar e fiscalizar o processo decisório.

Dinamarco reforça essa perspectiva ao tratar da dimensão moderna da instrumentalidade processual, que não se contenta com a mera existência formal de procedimentos, mas exige sua efetividade material:

Ora, é preciso adequar o processo ao cumprimento de toda essa sua complexa missão, para que ele não seja fonte perene de decepções somadas a decepções ("toda decepção é muito triste"), nem permite que com isso se desgaste a legitimidade do sistema. Desse labor, hão de participar o processualista e o juiz e de ambos se espera, para que possam chegar a bom termo, uma racional mas decidida mudança de mentalidade. É preciso implantar um novo "método de pensamento", rompendo definitivamente com as velhas posturas introspectivas do sistema e abrindo os olhos para a realidade da vida que passa fora do processo.¹³⁷

A consolidação da ODR no ordenamento brasileiro exige a superação da ideia de que o meio tecnológico é neutro. A tecnologia que estrutura os sistemas de resolução online é resultado de escolhas normativas, arquitetônicas e algorítmicas, que precisam estar em conformidade com os valores processuais consagrados. A observância do contraditório, para assegurar, também nos ambientes digitais, publicidade, motivação e possibilidade de

¹³⁶ MEDINA, José Miguel Garcia. *Direito Processual Civil Moderno*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, capítulo I. E-book; STF, HC 94.016, 2ª T., rel. Min. Celso de Mello, j. 16.09.2008.

¹³⁷ DINAMARCO, Cândido Rangel. *A instrumentalidade do processo*. 13. ed. São Paulo: Malheiros, 2008, p. 320.

contestação dos resultados, sob pena de se criar um "devido processo aparente", eficiente na forma, mas vazio em substância jurídica.

Ricardo Dalmaso Marques identifica com precisão os desafios dessa transposição tecnológica, ressaltando que a ODR não pode ser implementada de forma acrítica:

A ODR não é simplesmente a digitalização do processo tradicional, mas representa uma mudança estrutural na forma como os conflitos são compreendidos e solucionados. Essa mudança exige adaptações que respeitem os princípios fundamentais do processo, especialmente no que se refere ao contraditório, à ampla defesa e à transparência das decisões.¹³⁸

Nesse contexto, torna-se imperativo examinar as vantagens e desvantagens da ODR aplicada às relações de consumo, sempre à luz dos princípios constitucionais do processo e das garantias específicas do Código de Defesa do Consumidor.

2.4.1 Vantagens da ODR aplicada a conflitos de consumo

A primeira e mais evidente vantagem da ODR reside na redução dos custos de acesso à justiça. Os conflitos de consumo de pequeno valor, como demonstrado anteriormente, tornam-se economicamente inviáveis quando submetidos ao sistema tradicional de justiça, em razão das custas judiciais, honorários advocatícios e outros custos diretos e indiretos do processo. A ODR, ao eliminar ou reduzir drasticamente esses custos, viabiliza a busca pela tutela de direitos que, de outro modo, permaneceriam insatisfeitos.

A segunda vantagem significativa é a celeridade. Os procedimentos de ODR podem ser concluídos em dias ou semanas, contrastando com os anos frequentemente necessários para a tramitação de processos judiciais. Essa rapidez não decorre apenas da ausência de sobrecarga dos sistemas digitais, mas também da simplificação procedimental e da possibilidade de automação de etapas que não exigem intervenção humana qualificada.

A celeridade possui importância não apenas pragmática, mas também psicológica e social. A demora excessiva na solução de conflitos gera frustração, descrença no sistema de justiça e perpetuação das insatisfações. A rapidez da ODR, portanto, contribui para a função pacificadora do processo, permitindo que os cidadãos vejam seus conflitos resolvidos em tempo razoável.

Em terceiro lugar, a ODR oferece celeridade na resolução de conflitos. Enquanto

¹³⁸ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção 1.1. E-book.

processos judiciais tradicionais tramitam por meses ou anos, plataformas de ODR podem resolver conflitos em dias ou semanas. A plataforma *Consumidor.gov.br*¹³⁹, por exemplo, estabelece prazo médio de 10 dias para resposta do fornecedor, permitindo que o conflito seja solucionado em tempo significativamente inferior ao do processo judicial. Essa celeridade é especialmente relevante em conflitos de consumo, nos quais a demora na resolução equivale à denegação de justiça, pois corrói o valor econômico da pretensão e desestimula o consumidor a persistir na busca de seus direitos.

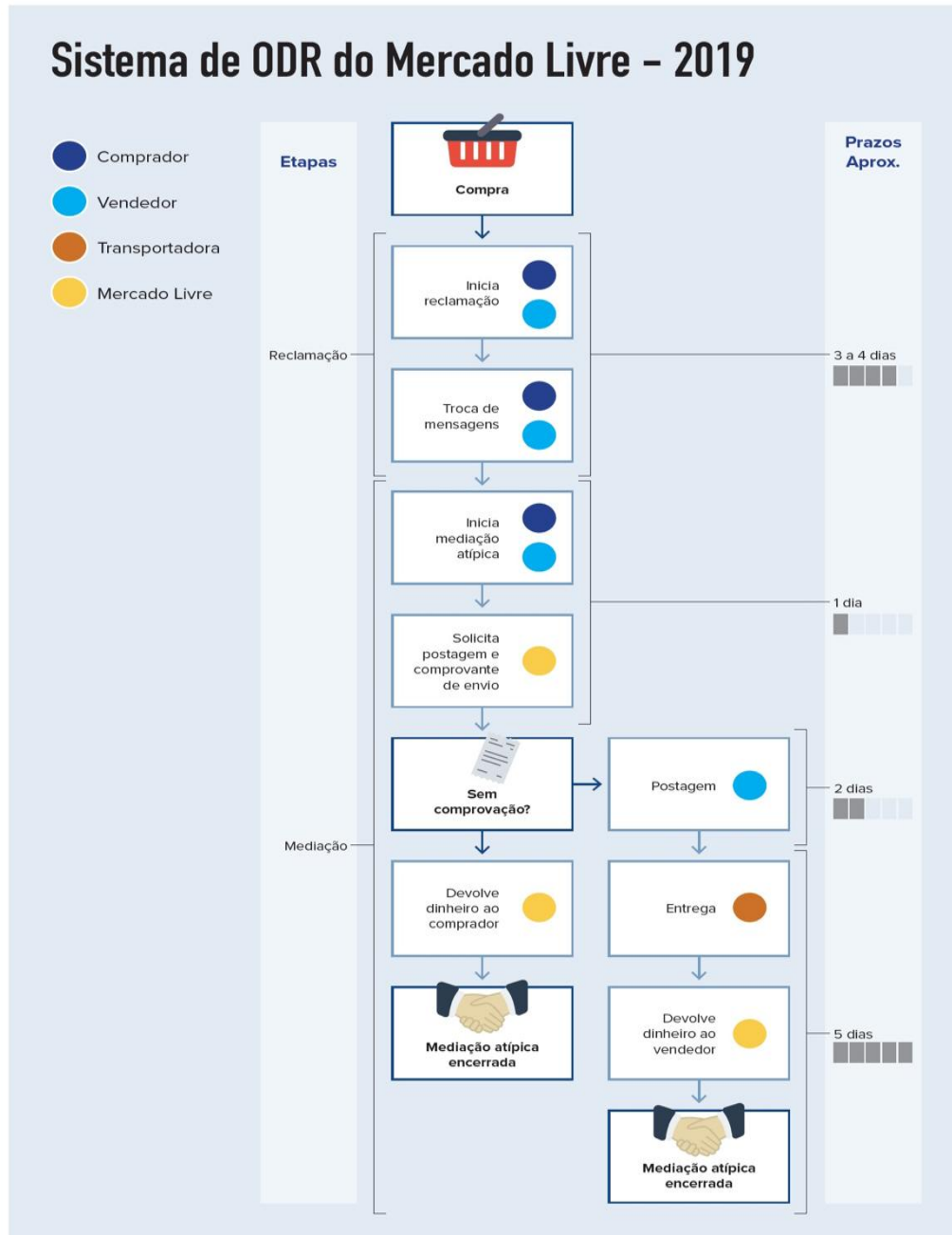
Em quarto lugar, a ODR possibilita a massificação da resolução de conflitos, ou seja, a capacidade de lidar simultaneamente com milhares de disputas semelhantes. Plataformas como o *eBay*¹⁴⁰, que resolve mais de 60 milhões de conflitos por ano, demonstram que a tecnologia permite escalar a capacidade de atendimento de forma impensável no sistema tradicional.¹⁴¹ Essa característica é essencial para enfrentar a realidade dos conflitos de consumo, caracterizados pela repetição massificada de problemas idênticos decorrentes de contratos de adesão e práticas comerciais padronizadas.

A estrutura de funcionamento desses sistemas pode ser observada na Figura 1:

¹³⁹ <https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1761660386228>.

¹⁴⁰ <https://br.ebay.com>.

¹⁴¹ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. E-book, seção 1.2.



A Figura 1 ilustra o desenho do sistema de resolução de conflitos do Mercado Livre, evidenciando a estrutura de semiautomatização que caracteriza as plataformas de ODR aplicadas ao comércio eletrônico. O fluxo operacional demonstra como a tecnologia permite o processamento simultâneo de milhares de reclamações, desde o registro inicial da insatisfação do consumidor até a proposição de soluções automatizadas ou mediadas. Conforme descreve Ricardo Dalmaso Marques, esse modelo representa uma das principais inovações da ODR: a capacidade de escalonar a resolução de conflitos mantendo índices elevados de satisfação e

efetividade.¹⁴²

Em quinto lugar, a ODR pode promover soluções mais flexíveis e adequadas às necessidades concretas das partes. Diferentemente do processo judicial, que tende a resultados binários (procedência ou improcedência), a ODR favorece soluções negociadas, nas quais as partes podem chegar a acordos criativos que melhor atendam seus interesses. A plataforma pode, por exemplo, facilitar a substituição do produto, o desconto em compra futura, o pedido de desculpas formal ou outras formas de compensação que, embora não previstas expressamente na lei, satisfaçam os interesses do consumidor de modo mais efetivo.¹⁴³

Em sexto lugar, a ODR gera informações valiosas sobre padrões de conflitos, permitindo identificar práticas abusivas recorrentes e subsidiar políticas públicas de proteção ao consumidor. Plataformas digitais registram dados sobre tipos de reclamações, setores econômicos com maior incidência de problemas, índices de resolução, tempo médio de solução e outras métricas que, analisadas adequadamente, fornecem diagnóstico preciso sobre o estado das relações de consumo e orientam ações regulatórias e fiscalizatórias.¹⁴⁴

2.4.2 Desvantagens e riscos da ODR em conflitos de consumo

Contudo, a aplicação da ODR aos conflitos de consumo também apresenta desvantagens e riscos que não podem ser ignorados. A primeira ordem de problemas diz respeito à exclusão digital. Embora o acesso à internet tenha se expandido significativamente no Brasil, ainda há parcela expressiva da população, especialmente idosos e pessoas de baixa renda, que não possui familiaridade com tecnologias digitais ou não tem acesso regular à internet. A ODR, ao pressupor letramento digital e disponibilidade de dispositivos conectados, pode reproduzir e até aprofundar desigualdades preexistentes, excluindo justamente os consumidores mais vulneráveis.¹⁴⁵

A segunda ordem de problemas refere-se à manutenção das assimetrias de poder no ambiente digital. Ricardo Dalmaso Marques¹⁴⁶ alerta que “a vulnerabilidade do consumidor no

¹⁴² MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. E-book, seção 1.2.

¹⁴³ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. E-book, seção 1.2.

¹⁴⁴ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. E-book, seção 1.3.

¹⁴⁵ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção 1.8. E-book.

¹⁴⁶ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção 1.8. E-book.

meio eletrônico é ainda mais acentuada, pois a distância física e a virtualidade agravam a debilidade informativa e dificultam a comunicação efetiva entre consumidor e fornecedor”.

O fornecedor, por sua vez, possui equipes especializadas, conhecimento técnico sobre o funcionamento das plataformas e experiência na resolução de conflitos semelhantes, colocando-se em posição de vantagem estrutural. Se a plataforma de ODR não for adequadamente desenhada para compensar essas assimetrias, pode reproduzir ou até amplificar as desigualdades existentes na relação material de consumo.

Dinamarco já alertava para a necessidade de que o processo assegure igualdade efetiva, e não meramente formal, entre as partes:

O processualista moderno adquiriu a consciência de que, como instrumento a serviço da ordem constitucional, o processo precisa refletir as bases do regime democrático, nela proclamados; ele é, por assim dizer, o microcosmos democrático do Estado-de-direito, com as conotações da liberdade, igualdade e participação (contraditório), em clima de legalidade e responsabilidade.¹⁴⁷

A transposição desse ideal de igualdade para o ambiente da ODR exige medidas concretas de compensação da vulnerabilidade do consumidor, sob pena de se criar um "processo digital" formalmente democrático.

A terceira ordem de problemas diz respeito ao risco de imposição de soluções desfavoráveis ao consumidor mediante a utilização de técnicas de persuasão, manipulação ou coação digital. Plataformas de ODR controladas por fornecedores podem ser programadas para induzir o consumidor a aceitar acordos desvantajosos, mediante a utilização de arquitetura de escolhas, framing, nudges e outras técnicas da economia comportamental. A assimetria informacional, já presente na relação material, reproduz-se no processo de resolução do conflito, comprometendo a voluntariedade e a legitimidade das soluções alcançadas.¹⁴⁸

A quarta ordem de problemas refere-se à opacidade dos algoritmos e à falta de transparência dos critérios utilizados nas plataformas de ODR. Quando a tecnologia assume papel decisório ou influencia significativamente a resolução, é essencial que os critérios, os dados utilizados e a lógica algorítmica sejam conhecidos e auditáveis. A ausência de transparência impede que o consumidor compreenda como a decisão foi tomada e dificulta a identificação de eventuais vieses, erros ou discriminações sistêmicas.

Dinamarco ressalta que a transparência e a motivação das decisões constituem garantias essenciais do devido processo legal:

¹⁴⁷ DINAMARCO, Cândido Rangel. *A instrumentalidade do processo*. 13. ed. São Paulo: Malheiros, 2008, p. 27.

¹⁴⁸ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção 1.9. E-book.

Essa garantia não é um fim em si mesma. A progressiva redução do rol dos conflitos não jurisdicionalizáveis e das pessoas sem acesso Judiciário seria coisa sem muito significado social e político se não existisse a garantia do devido processo legal, que por um de seus possíveis aspectos é a expressão particularizada do princípio constitucional da legalidade, enquanto voltado ao processo.

A “caixa preta” algorítmica, portanto, não apenas viola o direito à transparência, mas compromete a própria legitimidade das soluções alcançadas, pois impede o controle social e jurídico sobre os critérios decisórios.

A quinta ordem de problemas relaciona-se ao risco de erosão do contraditório efetivo. Embora as plataformas de ODR permitam a troca de mensagens entre as partes, a ausência de interação humana direta, a pressão temporal para respostas rápidas e a complexidade técnica da plataforma podem inviabilizar o exercício pleno do contraditório. O consumidor pode não compreender adequadamente as alegações do fornecedor, não dispor de tempo suficiente para pesquisar e formular sua defesa, ou não ter condições de produzir as provas necessárias no formato exigido pela plataforma.

A sexta ordem de problemas diz respeito à privacidade e à proteção de dados pessoais. As plataformas de ODR coletam grande volume de informações sensíveis sobre os usuários, incluindo dados de identificação, histórico de compras, informações financeiras, preferências pessoais e até mesmo dados de geolocalização. O tratamento inadequado desses dados, seu compartilhamento com terceiros não autorizados ou sua utilização para finalidades diversas das originalmente consentidas representam riscos graves à privacidade dos consumidores.

A sétima ordem de problemas refere-se ao risco de “privatização informal da justiça” sem a devida supervisão estatal. Quando plataformas privadas de ODR resolvem milhões de conflitos sem transparência pública, sem controle de qualidade e sem possibilidade de recurso ao Poder Judiciário, cria-se um sistema paralelo de justiça que escapa aos mecanismos tradicionais de *accountability* democrático. Esse fenômeno pode resultar na formação de uma “jurisprudência privada” que, embora não vinculante formalmente, influencia materialmente a aplicação do direito do consumidor.

A oitava ordem de problemas relaciona-se à dificuldade de tutela coletiva e de identificação de práticas abusivas sistêmicas. Quando os conflitos são resolvidos individualmente em plataformas de ODR, com soluções confidenciais e sem publicidade, torna-se difícil identificar padrões de conduta abusiva que afetam milhares ou milhões de consumidores. Essa fragmentação dificulta a atuação dos órgãos de defesa do consumidor e reduz a pressão para que fornecedores corrijam práticas empresariais inadequadas.

Dinamarco enfatiza que a função pacificadora do processo não se resume à solução de

conflitos individuais, mas deve contribuir para a pacificação social em sentido amplo:

Não se busca o consenso em torno das decisões estatais, mas a imunização delas contra os ataques dos contrariados; e indispensável, para cumprimento da função pacificadora exercida pelo Estado legislando ou sub specie jurisdictionis, é a eliminação do conflito como tal, por meios que sejam reconhecidamente idôneos.¹⁴⁹

Ricardo Dalmaso Marques sintetiza essa tensão ao afirmar que:

há diferenças entre mecanismos tradicionais e online: nenhum deles é idêntico aos que existem no mundo físico, e nunca poderiam ser. Essas diferenças precisam ser reconhecidas e adequadamente reguladas, para que a ODR cumpra sua função de ampliar o acesso à justiça sem comprometer direitos fundamentais.¹⁵⁰

A ODR, portanto, deve ser desenhada não apenas para resolver conflitos individualmente, mas para contribuir para a eliminação das causas estruturais dos conflitos de consumo, mediante transparência e publicidade.

A nona ordem de problemas diz respeito ao risco de renúncia a direitos indisponíveis. Em plataformas de ODR que incentivam acordos rápidos, há risco de que consumidores, pressionados pela urgência ou desinformados sobre seus direitos, aceitem soluções que impliquem renúncia a garantias legais indisponíveis. Cláusulas que limitem o direito de recorrer ao Judiciário, que afastem a aplicação do CDC ou que estabeleçam condições menos favoráveis que as legalmente previstas são nulas de pleno direito, mas podem ser aceitas inadvertidamente em ambientes digitais mal regulados.

A décima e última ordem de problemas refere-se à sustentabilidade e à continuidade das plataformas de ODR. Quando plataformas privadas encerram suas atividades, são adquiridas por outras empresas ou modificam suas políticas e procedimentos, os consumidores que dependem desses serviços podem ficar desassistidos. A ausência de garantias estatais quanto à continuidade e à qualidade dos serviços de ODR representa risco para a segurança jurídica e para a confiança dos usuários.

Diante dessas múltiplas ordens de problemas, torna-se evidente que a ODR, embora promissora, não constitui solução isenta de riscos. Sua implementação exige regulação cuidadosa, supervisão estatal ativa e mecanismos de responsabilidades que assegurem que as vantagens sejam maximizadas enquanto os riscos são efetivamente mitigados. A tecnologia deve servir aos direitos fundamentais, e não os comprometer em nome da eficiência ou da inovação.

¹⁴⁹ DINAMARCO, Cândido Rangel. *A instrumentalidade do processo*. 13. ed. São Paulo: Malheiros, 2008, p. 190.

¹⁵⁰ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção 1.2. E-book.

2.5 O papel do Estado na regulamentação da ODR: aspectos relevantes para a proteção do consumidor

A expansão dos métodos online de resolução de conflitos nas relações de consumo suscita questão fundamental sobre o papel do Estado nesse fenômeno. Se, por um lado, a ODR surge como iniciativa predominantemente privada, desenvolvida por plataformas de comércio eletrônico interessadas em reduzir seus custos de litígio e preservar sua reputação no mercado, por outro lado, a natureza das relações de consumo e a vulnerabilidade estrutural do consumidor exigem a presença estatal como garantidora de legitimidade, equilíbrio e efetividade na proteção de direitos.

O Estado, nesse contexto, não pode assumir postura de mero espectador da evolução tecnológica, aceitando passivamente os modelos de ODR desenvolvidos pelas plataformas privadas. Ao contrário, compete ao Estado exercer função regulatória ativa, estabelecendo padrões mínimos de qualidade, transparência, responsabilidade e prestação de contas para os sistemas de ODR aplicados a relações de consumo, especialmente quando envolverem direitos indisponíveis ou situações de manifesta vulnerabilidade do consumidor.

Ricardo Dalmaso Marques sustenta que o devido processo legal é aplicável ao ODR privado, ainda que de forma distinta daquela exigida no processo judicial estatal. Para o autor, a flexibilidade procedimental que caracteriza os métodos extrajudiciais não dispensa a observância de um conteúdo mínimo de garantias, cabendo ao Estado delinear as balizas que devem ser consideradas na implementação das novas tecnologias, de modo a “garantir que o uso de novas tecnologias, incluindo a inteligência artificial, resulte de fato em sistemas de justiça melhores, mais justos e mais transparentes”.¹⁵¹

Nunes e Paolinelli aprofundam essa perspectiva ao sustentarem que os novos designs tecnológicos de resolução de conflitos exigem uma verdadeira “ressignificação urgente das garantias processuais-fundamentais”, com a construção de um “devido processo tecnológico” capaz de assegurar que as plataformas promovam “participação paritária, informada e equilibrada entre os litigantes”.¹⁵²

A experiência brasileira demonstra que o Estado pode atuar de diversas formas na

¹⁵¹ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seções III.4.1, III.4.3 e III.4.4.

¹⁵² NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla Mattos. Novos designs tecnológicos no sistema de resolução de conflitos: ODR, e-acesso à justiça e seus paradoxos no Brasil. *Revista de Processo*, v. 314, ano 46, p. 395-425. São Paulo: Ed. RT, abr. 2021.

regulamentação da ODR. A primeira consiste na criação de plataformas públicas, como o *Consumidor.gov.br*, desenvolvido pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) e disponibilizado gratuitamente para todos os consumidores. A integração dessa plataforma ao sistema judicial, concretizada em 2019 mediante parceria entre o CNJ e a SENACON, permitiu que o consumidor, caso não obtenha solução satisfatória na fase extrajudicial, possa ingressar diretamente com ação judicial utilizando o aproveitamento das informações já cadastradas.

Nunes e Paolinelli destacam a relevância desse modelo, observando que “é muito mais simples e menos custoso (em todos os aspectos) acoplar a ODR ao procedimento judicial (...) que exigir prévio acesso à plataforma antes de judicializar”.¹⁵³ Tal modelo revela a compreensão de que a ODR não substitui a jurisdição estatal, mas a complementa, em consonância com a lição de Ada Pellegrini Grinover de que o acesso à justiça “não se perfaz apenas pelo acesso aos tribunais, mas sim pelo acesso à ordem jurídica justa”.¹⁵⁴

A atuação estatal na regulamentação da ODR deve observar alguns parâmetros fundamentais, decorrentes dos princípios constitucionais do processo e da proteção do consumidor.

Em primeiro lugar, deve assegurar a voluntariedade da adesão à ODR. O consumidor não pode ser obrigado a submeter-se a mecanismos extrajudiciais como condição para o exercício de seus direitos. Cláusulas contratuais que imponham a ODR como única via de solução de conflitos, afastando o acesso ao Judiciário, devem ser consideradas abusivas, por violarem o artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal. Nunes e Paolinelli alertam expressamente que a exigência de prévio acesso às plataformas de ODR como condição de interesse de agir “poderá limitar o acesso à justiça e violará o art. 5º, XXXV da CRFB/1988, bem como o art. 3º do CPC/15”.¹⁵⁵

Em segundo lugar, a regulamentação estatal deve estabelecer padrões mínimos de transparência e neutralidade nas arquiteturas de escolha das plataformas. Nunes e Paolinelli advertem que “ambientes de escolha digital de ODRs e tribunais on-line não são neutros e, como tal, devem ser desenhados para atingir propósitos alinhados à democratização processual”.

¹⁵³ NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla Mattos. Op. cit., 2021, p.14.

¹⁵⁴ GRINOVER, Ada Pellegrini. *Ensaio sobre a processualidade: fundamentos para uma nova teoria geral do processo*. Brasília: Gazeta Jurídica, 2018, p. 83-84 apud MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, seção II.4.1.

¹⁵⁵ NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla Mattos. Op. cit., 2021. No mesmo sentido: COSTA, Susana Henriques da; FRANCISCO, João Eberhardt. Acesso à justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de Online Dispute Resolution: um estudo da plataforma consumidor.gov. In: WOLKART, Erik Navarro et al. (Coord.). *Direito, processo e tecnologia*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020, p. 685.

Abboud e Pereira complementam essa preocupação, sustentando que a transparência algorítmica deve observar o tripé *fairness, accountability e transparency* (FAT) isto é, equidade, responsabilização e transparência, evitando-se o que denominam “eficientismo desprovido de legitimidade democrática”.¹⁵⁶ A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018), ao estabelecer o direito à revisão de decisões automatizadas (art. 20), oferece parâmetros relevantes nesse sentido, assegurando ao consumidor a possibilidade de compreender e contestar as decisões tomadas por sistemas automatizados.

Em terceiro lugar, a regulamentação deve assegurar a proteção dos dados pessoais dos consumidores e a fiscalização das plataformas. As plataformas de ODR coletam grande volume de informações sensíveis, cujo tratamento deve observar os princípios da finalidade, adequação, necessidade e segurança previstos na LGPD. Marques observa que a proteção dos dados dos jurisdicionados deve ser assegurada “mediante transparência e responsabilidade”, e que a implementação das novas tecnologias exige “equidade, transparência e critérios, principalmente no ODR público”.¹⁵⁷ O Decreto nº 11.034/2022 avançou ao prever o monitoramento de plataformas de ODR pela SENACON, embora a regulamentação ainda careça de maior detalhamento quanto aos critérios de qualidade e às sanções aplicáveis.

Em quarto lugar, a regulamentação deve preservar o equilíbrio entre fornecedores e consumidores na ODR. Há risco de que as plataformas, desenvolvidas e mantidas pelos próprios fornecedores, privilegiem os interesses econômicos em detrimento dos direitos dos consumidores. Nunes e Paolinelli advertem, com especial ênfase, que “os modelos traçados para atender o sistema público de resolução de disputas não podem partir dos mesmos pressupostos das ODRs do setor privado”, uma vez que tais sistemas “se preocupam, precipuamente, com redução de custos e promoção de engajamento nas plataformas para vender mais”. Os autores alertam que a utilização de ODRs criadas pelo setor privado no sistema público de justiça “pode acentuar disparidades materiais entre os litigantes, tendo em vista que a plataforma é criada por um deles que detém todas as informações sobre o sistema”, e propõem que “o criador da ODR deve ser a quarta parte e não alguém que esteja diretamente envolvido no litígio”.¹⁵⁸

Em quinto lugar, a regulamentação deve contemplar a adoção de diretrizes éticas que orientem o desenvolvimento e a operação das plataformas de ODR. Nunes e Paolinelli

¹⁵⁶ ABBOUD, Georges; PEREIRA, João Sérgio dos Santos Soares. O devido processo na era algorítmica digital: premissas iniciais necessárias para uma leitura constitucional adequada. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 1026, ano 110, p. 125-145, abr. 2021, p. 126 e 136-137.

¹⁵⁷ MARQUES, Ricardo Dalmaso. Op. cit., 2023, seções II.4.3 e III.4.4.2.

¹⁵⁸ NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla Mattos. Op. cit., 2021, p. 11.

sustentam que a incorporação de diretrizes principiológicas ao sistema pode funcionar como mecanismo que direciona a atenção para as preocupações sobre o acesso à justiça, desequilíbrios de poder, cultura, diferenças estruturais, marginalização e inclusão na tomada de decisão que ocorre durante o projeto e implementação de sistemas ODR. Apoiando-se nas contribuições de Wing, os autores elencam princípios que devem nortear a ODR são, a participação informada, acessibilidade, responsabilidade, competência, confidencialidade, empoderamento, igualdade, justiça, imparcialidade, transparência, inovação e proteção contra danos e segurança.¹⁵⁹ A relevância dessas preocupações é amplificada pela realidade socioeconômica brasileira. Dados do IBGE demonstram que ao menos um quarto da população brasileira não possui acesso à internet.

Nunes e Paolinelli sintetizam o paradoxo central da ODR de forma precisa:

a tecnologia, apesar de todas as potencialidades, corre um enorme risco de paradoxo: ao mesmo tempo que permite a correção de problemas graves relacionados ao gerenciamento de disputas e à celeridade com que controvérsias são resolvidas no sistema de justiça, pode (sempre a depender do modo como implementada) acentuar mais a exclusão ou reforçar um ideal de acesso à justiça não comprometido com seu papel redistributivo e democrático.¹⁶⁰

A atuação estatal na regulamentação da ODR, portanto, não constitui obstáculo à inovação tecnológica nem intervenção indevida na autonomia privada. Ao contrário, representa condição necessária para que a ODR cumpra sua função de democratização do acesso à justiça, assegurando que os avanços tecnológicos sirvam à efetivação de direitos fundamentais, e não à sua fragilização.

A efetividade do processo, como ensina Dinamarco, compreende não apenas a aptidão de eliminar insatisfações com justiça, mas também a dimensão de “educação geral para o exercício e respeito aos direitos e canal de participação dos indivíduos nos destinos da sociedade”.¹⁶¹ O Estado, ao estabelecer padrões de qualidade, fiscalizar sua observância e oferecer alternativas públicas de ODR, legitima o sistema e garante que a tecnologia seja utilizada como instrumento de inclusão, e não de exclusão ou de precarização dos direitos dos consumidores.

¹⁵⁹ NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla Mattos. Op. cit., 2021, p. 16.

¹⁶⁰ NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla Mattos. Op. cit., 2021, p. 15.

¹⁶¹ DINAMARCO, Cândido Rangel. *A instrumentalidade do processo*. 16. ed. São Paulo: Malheiros, 2018.

3 O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E OS CONFLITOS DE PEQUENO VALOR

Demonstrada, no capítulo anterior, a compatibilidade entre a ODR e as garantias fundamentais do processo, bem como os parâmetros regulatórios que devem orientar sua implementação no âmbito das relações de consumo, impõe-se examinar o arcabouço normativo que fundamenta a proteção do consumidor no ordenamento brasileiro e as condições concretas em que os conflitos consumeristas se manifestam. A efetividade da ODR como instrumento de tutela não pode ser avaliada em abstrato, mas apenas à luz do microssistema jurídico instituído pelo Código de Defesa do Consumidor, da realidade da litigiosidade massiva que sobrecarrega o Poder Judiciário, dos instrumentos processuais disponíveis para a defesa dos direitos dos consumidores e das barreiras de acesso, especialmente digitais, que condicionam a utilização das plataformas tecnológicas de resolução de conflitos. O presente capítulo examina, assim, os fundamentos normativos da tutela consumerista (seção 3.1), o fenômeno das demandas repetitivas e da judicialização massiva (seção 3.2), os instrumentos processuais de efetividade na proteção do consumidor (seção 3.3) e os desafios impostos pela exclusão digital ao acesso efetivo às ferramentas de ODR (seção 3.4).

3.1 A tutela do consumidor no ordenamento brasileiro

O Código de Defesa do Consumidor, promulgado pela Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, representa um marco na evolução do direito privado brasileiro, constituindo-se como resposta legislativa à determinação constitucional de proteção do consumidor enquanto direito fundamental e princípio da ordem econômica.

A partir de sua entrada em vigor, em março de 1991, o ordenamento jurídico pátrio passa a reconhecer a existência de um novo sujeito de direitos merecedor de tutela jurídica diferenciada, estruturada de modo transversal nas diversas disciplinas jurídicas, sejam elas de ordem civil, processual, penal ou administrativa. Trata-se do reconhecimento efetivo da vulnerabilidade do consumidor nas relações de mercado, vulnerabilidade esta que justifica a criação de um microssistema jurídico dotado de características próprias, voltado à proteção deste sujeito nas relações jurídicas estabelecidas com os agentes econômicos qualificados como fornecedores.

A compreensão da tutela consumerista no direito brasileiro exige, preliminarmente, o reconhecimento de que o Código de Defesa do Consumidor não se limita a um diploma legal

isolado, mas constitui verdadeiro microsistema jurídico-normativo de fundamento constitucional. Conforme observa Rangel, os microsistemas jurídico-normativos distinguem-se por sua natureza híbrida, reunindo normas provenientes de vários ramos do direito, reveladas tanto sob a forma de regra quanto sob a configuração de princípio, encarecendo valores específicos e desafiando a elaboração de regras interpretativas próprias, com o objetivo de que seu conteúdo jurídico possa interagir com outros corpos normativos, influenciando-os e sendo por eles influenciado ao mesmo tempo.¹⁶²

Essa característica de transversalidade normativa revela-se fundamental para a efetivação da proteção consumerista, na medida em que a tutela do consumidor não pode ficar confinada a um único campo do direito, demandando, ao contrário, uma articulação coordenada entre direito material, processual, administrativo e penal.

A origem constitucional do direito do consumidor confere-lhe status privilegiado no ordenamento jurídico brasileiro. A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, inciso XXXII, estabelece que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”, inserindo tal comando no rol dos direitos e garantias fundamentais. Paralelamente, o artigo 170, inciso V, consagra a defesa do consumidor como um dos princípios da ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tendo por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social.

Essa dupla ancoragem constitucional não é meramente simbólica, mas produz efeitos jurídicos concretos de fundamental relevância. Ao reconhecer a defesa do consumidor como direito fundamental, a Constituição determina não apenas a intangibilidade desse direito por reformas constitucionais que tendam a aboli-lo, mas também estabelece um dever positivo do Estado de promover sua efetivação através de políticas públicas e instrumentos normativos adequados.

O reconhecimento do direito do consumidor como direito fundamental vincula-se intrinsecamente ao princípio da dignidade da pessoa humana, fundamento da República Federativa do Brasil, nos termos do artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal. Miragem, ao examinar os fundamentos constitucionais da proteção consumerista, destaca que o direito do consumidor configura espécie de direito de proteção, pelo qual o titular exerce-o perante o Estado para que este o proteja da intervenção de terceiros, correspondendo, ao mesmo tempo,

¹⁶² RANGEL, Rafael Calmon. A interatividade entre os sistemas, subsistemas, minissistemas e microsistemas jurídico-normativos de tutela dos direitos dos consumidores. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 117, p. 469-488, maio/jun. 2018, p. 473.

a um dever do Estado de promover esse direito.¹⁶³

A forma determinada na Constituição para a realização desse dever dá-se por meio da atividade do legislador ordinário, como indica a locução "na forma da lei" presente no preceito constitucional. Assim, a Constituição não apenas reconhece o direito, mas também determina o modo de sua realização, vinculando o legislador ao dever de criar instrumentos normativos efetivos de proteção.

A compreensão do consumidor como sujeito de direitos fundamentais merecedores de tutela especial assenta-se, no reconhecimento de uma condição fática de desigualdade nas relações de mercado. A vulnerabilidade do consumidor, presumida pelo ordenamento jurídico brasileiro, constitui o elemento justificador da proteção diferenciada que lhe é conferida. Trata-se do reconhecimento de que, nas relações de consumo, existe uma assimetria estrutural entre consumidores e fornecedores, assimetria esta que se manifesta em múltiplas dimensões.

A vulnerabilidade técnica decorre da ausência de conhecimento específico acerca das características e funcionamento dos produtos e serviços colocados no mercado. A vulnerabilidade jurídica ou científica relaciona-se ao desconhecimento dos direitos e das possibilidades de defesa em juízo. A vulnerabilidade fática ou socioeconômica revela-se na disparidade de poder econômico entre consumidor e fornecedor. Por fim, a vulnerabilidade informacional, particularmente relevante na sociedade contemporânea, manifesta-se na ausência de informações adequadas e suficientes sobre os produtos, serviços e as condições contratuais.

No contexto de proteção jurídica do consumidor vulnerável, esse encontra sua legitimação também na necessidade de restabelecimento da igualdade substancial nas relações de mercado. Enquanto a concepção liberal-individualista de contrato fundava-se na presunção de igualdade formal entre os contratantes, a realidade das relações de consumo demonstrou a insuficiência dessa ficção jurídica. Claudia Marques, ao analisar a evolução da teoria contratual, observa que a posição desigual dos parceiros contratuais na sociedade contemporânea e o incremento dos métodos de contratação em massa multiplicaram a presença de cláusulas abusivas nos contratos de consumo, afastando os eventuais direitos e expectativas legítimos dos consumidores em relação ao vínculo contratual, e demonstraram que os métodos tradicionais de controle formal oferecidos pelo direito não conduziam mais a resultados satisfatórios, pois a teórica liberdade de um era a prisão do outro.¹⁶⁴

¹⁶³ MIRAGEM, Bruno Nubens Barbosa. O direito do consumidor como direito fundamental: consequências jurídicas de um conceito. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 43, p. 111-132, jul./set. 2002, p. 115.

¹⁶⁴ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações*

Nesse contexto, a proteção do consumidor não viola o princípio da igualdade, mas, ao contrário, busca realizá-lo em sua dimensão substancial, conferindo tratamento desigual aos desiguais na medida de sua desigualdade.

O Código de Defesa do Consumidor promove, assim, uma verdadeira revolução na teoria contratual ao relativizar substancialmente o princípio da autonomia da vontade e ao impor limitações cogentes à liberdade de contratar. Claudia Marques elucida que:

O Código de Defesa do Consumidor é reflexo de uma nova concepção mais social do contrato, em que a vontade das partes não é a única fonte das obrigações contratuais, em que a posição dominante passa a ser a da lei, que dota ou não de eficácia jurídica aquele contrato de consumo. O status ou o papel de consumidor, sujeito de direitos vulnerável que mereceu a proteção constitucional, é agora o fator central a determinar, se diante de um fornecedor, qual o conjunto normativo e em que ordem serão aplicadas em diálogo essas leis de direito privado, inclusive o Código Civil brasileiro de 2002.¹⁶⁵

Essa mudança de paradigma implica o reconhecimento de que o contrato de consumo, embora permaneça como ato de autonomia privada, só pode ser realizado nas condições permitidas pela lei. O direito passa a ser orientador do conteúdo dos contratos, realizador da equitativa distribuição de obrigações e direitos nas relações contratuais, e não apenas garante da livre manifestação da vontade.

A estrutura normativa do Código de Defesa do Consumidor organiza-se a partir de um conjunto de direitos básicos do consumidor, estabelecidos no artigo 6º do diploma legal, que constituem verdadeiro núcleo essencial da proteção consumerista. Esses direitos básicos apresentam natureza de normas de ordem pública, sendo, portanto, indisponíveis e irrenunciáveis pelos consumidores.

Conforme conceitua Miragem, ao examinar a sistemática dos direitos básicos, assinala que a relação jurídica de consumo tem como eficácia o reconhecimento de direitos subjetivos e deveres jurídicos, tratando o Código de Defesa do Consumidor, como estabelecimento de normas protetivas cuja orientação lógica é pela exclusividade do reconhecimento de direitos subjetivos aos consumidores e estabelecimento de deveres jurídicos aos fornecedores, assim como fixar procedimentos e consequências na hipótese de violação destes deveres.¹⁶⁶

Os direitos básicos do consumidor abrangem, em primeiro lugar, a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e

contratuais. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 287.

¹⁶⁵ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 288.

¹⁶⁶ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 142.

serviços considerados perigosos ou nocivos.

Trata-se do reconhecimento de que a integridade física e psíquica do consumidor constitui bem jurídico de máxima relevância, cuja proteção não pode ficar subordinada aos interesses econômicos dos fornecedores. A educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, assegurada transparência das relações de consumo e esclarecimentos sobre diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem, configura direito básico intimamente relacionado ao princípio da transparência. A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços constitui pressuposto indispensável para que o consumidor possa exercer sua liberdade de escolha de modo efetivo e consciente.

A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços, revela-se como direito básico de fundamental importância para o reequilíbrio das relações de consumo.

A modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas assegura a manutenção do equilíbrio contratual ao longo de toda a execução do contrato, superando a concepção estática do vínculo obrigacional característica da teoria clássica. A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos, e a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, completam o rol dos direitos básicos, estabelecendo verdadeiro sistema de tutela material e processual do consumidor.

O direito material do consumidor, conforme sistematização proposta por Miragem, fundamenta-se sobre três grandes bases: os direitos básicos do consumidor, a proteção contratual do consumidor através da disciplina dos contratos de consumo e a responsabilidade civil de consumo.¹⁶⁷ Essa estrutura tripartite revela a abrangência da tutela consumerista, que não se limita ao estabelecimento de direitos subjetivos, mas articula-se com regimes contratuais e de responsabilidade civil diferenciados, adequados às peculiaridades das relações de consumo.

A articulação entre o Código de Defesa do Consumidor e outras normas do

¹⁶⁷ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 141.

ordenamento jurídico opera-se através da técnica hermenêutica do diálogo das fontes, desenvolvida por Erik Jayme e introduzida no direito brasileiro por Claudia Lima Marques. Essa técnica interpretativa supera a lógica tradicional de resolução de conflitos normativos baseada nos critérios cronológico, hierárquico e da especialidade, reconhecendo que, na complexidade do ordenamento jurídico contemporâneo, diversas leis podem incidir sobre uma mesma situação fática de modo complementar, subsidiário ou coordenado.

No âmbito das relações de consumo, o diálogo das fontes implica o reconhecimento de que as normas do Código de Defesa do Consumidor não excluem outras disposições que assegurem os mesmos direitos ou outros correlatos em legislações especiais ou gerais. Por intermédio dessa técnica, acrescem ao nível de proteção do consumidor as normas que prevejam maior grau de tutela destes direitos, ou de detalhamento destas possibilidades na legislação extravagante ao Código.

Enquanto o Código Civil, ao unificar as obrigações civis e comerciais, introduziu no direito privado geral princípios que já haviam sido consagrados no microsistema consumerista, como a função social dos contratos, a boa-fé objetiva e a vedação do abuso de direito, o Código de Defesa do Consumidor mantém sua autonomia e especialidade, aplicando-se prioritariamente às relações de consumo.

A entrada em vigor do Código Civil de 2002 não revogou nem reduziu o campo de aplicação do Código de Defesa do Consumidor, mas estabeleceu um novo patamar de proteção também para as relações paritárias de direito privado. Claudia Marques esclarece que não pode haver retrocesso, por mandamento constitucional e proteção de direito fundamental enquanto cláusula pétrea, em matéria de direitos do consumidor já assegurados no Código de Defesa do Consumidor.¹⁶⁸

Os princípios estruturantes do Código de Defesa do Consumidor informam toda a aplicação e interpretação de suas normas, constituindo verdadeiros vetores axiológicos do microsistema consumerista. O princípio da vulnerabilidade, já examinado anteriormente, constitui o pressuposto básico de toda a tutela, justificando o tratamento diferenciado conferido ao consumidor. O princípio da transparência, expressamente previsto no caput do artigo 4º do Código como um dos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, impõe aos fornecedores o dever de clareza, precisão e compreensibilidade em todas as informações prestadas aos consumidores, sejam elas relativas aos produtos e serviços oferecidos, sejam

¹⁶⁸ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 291.

concernentes ao conteúdo contratual. O princípio da boa-fé objetiva, igualmente previsto no artigo 4º, inciso III, supera a concepção subjetivista tradicional de boa-fé, impondo aos contratantes deveres de conduta pautados pela lealdade, cooperação e consideração dos interesses legítimos da contraparte.

O princípio do equilíbrio contratual, embora não explicitamente nominado no texto legal, permeia toda a disciplina dos contratos de consumo, fundamentando institutos como a proibição de cláusulas abusivas, a possibilidade de revisão contratual e a interpretação mais favorável ao consumidor.

Claudia Marques elucida que, na nova concepção social do direito dos contratos, a função principal é procurar o reequilíbrio da relação contratual, a chamada justiça ou equidade contratual, que só poderá ser atingida com uma mudança na ação do direito, evoluindo de uma posição passiva e supletiva para uma ação cogente e determinadora de condutas também na área contratual.¹⁶⁹

O princípio da harmonização, consagrado no artigo 4º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, estabelece como objetivo da Política Nacional das Relações de Consumo a compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170 da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e no equilíbrio entre consumidores e fornecedores. Oliveira e Oliveira, ao examinarem a tensão entre tutela consumerista e inovação tecnológica, demonstram que o princípio da harmonia opera como elo entre o desenvolvimento tecnológico e a economia sustentável, isto é, a proteção do consumidor, embora direito fundamental, não é absoluta, pois seu propósito não é inverter a balança, mas equalizar os interesses dos participantes das relações de consumo.¹⁷⁰ Os autores sustentam que não se pode aceitar que a defesa do vulnerável seja capaz de obstar o desenvolvimento tecnológico, em virtude da própria dinâmica das relações de consumo, ao mesmo tempo, o progresso tecnológico não pode agravar a condição de vulnerabilidade do

¹⁶⁹ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 287.

¹⁷⁰ OLIVEIRA, Diego Bianchi de; OLIVEIRA, Lourival José de. Obsolescência programada, consumismo e inovação: o princípio da harmonia nas relações de consumo como vetor de sustentabilidade econômica. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 141, ano 31, p. 407-433, maio/jun. 2022, p. 420. Os autores observam que a proteção do consumidor "não é absoluta, pois seu propósito não é o de inverter a balança, mas sim equalizar os interesses dos participantes das relações de consumo".

consumidor.¹⁷¹ O princípio da harmonia revela, assim, a preocupação do legislador em conciliar a proteção consumerista com outros valores constitucionalmente relevantes, orientando tanto a interpretação das normas do microsistema quanto a conformação de políticas públicas de resolução de conflitos, perspectiva que será retomada no capítulo propositivo desta dissertação ao fundamentar a ODR obrigatória como expressão da compatibilização exigida pelo art. 4º, III, do CDC.

A proteção do consumidor não se limita ao estabelecimento de direitos materiais e instrumentos processuais, exigindo também a atuação administrativa do Estado. O Código de Defesa do Consumidor prevê a criação do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, integrado por órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais, bem como pelas entidades privadas de defesa do consumidor.

A coordenação do Sistema compete à Secretaria Nacional do Consumidor, órgão do Ministério da Justiça, a quem incumbe a formulação, promoção e coordenação da Política Nacional das Relações de Consumo. Miragem observa que o direito do consumidor e o direito administrativo relacionam-se na medida em que o dever de proteção do consumidor, estabelecido a partir da norma constitucional, vincula todos os poderes públicos, visando à realização dos direitos fundamentais em geral, e à defesa do consumidor em particular.¹⁷²

A atuação administrativa de proteção ao consumidor manifesta-se através do exercício do poder de polícia, da fiscalização e controle das atividades dos fornecedores, da edição de regulamentos técnicos estabelecendo padrões de qualidade e segurança, e da aplicação de sanções administrativas em caso de violação dos direitos dos consumidores. O artigo 55 do Código de Defesa do Consumidor estabelece a competência concorrente da União, Estados e Distrito Federal para baixar normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços, determinando ainda que a União, Estados, Distrito Federal e Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor. Essa amplitude de competências administrativas revela a necessidade de uma atuação estatal multifacetada para a efetivação da

¹⁷¹ OLIVEIRA; OLIVEIRA, 2022, p. 424-425. No original: "ao estabelecer a compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico como um dos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, o princípio da harmonia (art. 4º, III, do CDC) surge como um elo entre o desenvolvimento tecnológico e a economia sustentável".

¹⁷² MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 178.

proteção consumerista.

A tutela processual do consumidor constitui elemento indispensável para a efetividade dos direitos materiais estabelecidos pelo Código. O microsistema consumerista inova profundamente no direito processual brasileiro, estabelecendo regras específicas tanto para a tutela individual quanto para a tutela coletiva dos direitos dos consumidores.

A previsão de novos poderes instrutórios ao juiz, como a faculdade de inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º, inciso VIII, do Código, a determinação de foro privilegiado do domicílio do consumidor para as ações de responsabilidade, a vedação da denunciação da lide nas ações de reparação de danos fundadas no Código de Defesa do Consumidor, a possibilidade de concessão de tutela específica da obrigação ou de obtenção do resultado prático equivalente, com a imposição de multa diária ao fornecedor que descumprir a ordem judicial, tudo isso revela a preocupação do legislador com a efetividade da tutela jurisdicional.

A tutela coletiva dos direitos dos consumidores assume particular relevância em face das características das relações de consumo na sociedade de massa. A compreensão de sua dimensão no ordenamento brasileiro exige, preliminarmente, o reconhecimento de que a Constituição Federal de 1988 operou verdadeira transformação ao inserir os direitos coletivos no plano da teoria dos direitos fundamentais. Gomes Júnior, ao examinar essa inserção constitucional, sustenta que o direito coletivo e o direito individual formam a *summa divisio* consagrada na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, de modo que todos os direitos fundamentais, individuais ou coletivos, possuem aplicabilidade imediata, nos termos do artigo 5º, § 1º, da Constituição Federal.¹⁷³

Essa constitucionalização dos direitos coletivos confere fundamento de máxima hierarquia normativa à tutela coletiva dos consumidores, que não pode ser compreendida como mero instrumento de racionalização processual, mas como expressão de direitos fundamentais dotados de eficácia plena.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 81, estabelece a defesa dos interesses e direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, criando um microsistema de processo coletivo que se aplica, por força do disposto no artigo 117 do Código, à defesa de quaisquer interesses difusos e coletivos. Gomes Júnior destaca que a Lei 8.078/90, além de criar um microsistema principiológico de proteção do consumidor, criou também um microsistema

¹⁷³ GOMES JÚNIOR, Luiz Manoel. O direito processual coletivo como novo ramo do direito processual brasileiro. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, v. II, n. 3, p. 13-37, set. 2012, p. 17. No original, o autor afirma: "Todos os direitos fundamentais (individuais ou coletivos) possuem aplicabilidade imediata, nos termos do art. 5º, § 1º, da CF/88"

de tutela jurisdicional coletiva comum, cuja aplicabilidade em relação ao Código de Processo e à Lei da Ação Civil Pública não é subsidiária, mas integrada.¹⁷⁴

Essa integração normativa, operada através da articulação entre o artigo 90 do CDC e o artigo 21 da LACP, confere ao microsistema de tutela coletiva a amplitude necessária para abarcar a diversidade de situações jurídicas que emergem das relações de consumo massificadas, não se limitando à proteção de direitos do consumidor, mas estendendo-se à defesa de quaisquer interesses difusos e coletivos.

A legitimação ativa extraordinária conferida ao Ministério Público, às associações de defesa do consumidor, aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e às entidades e órgãos da Administração Pública direta e indireta destinados à defesa dos interesses e direitos dos consumidores amplia consideravelmente as possibilidades de acesso à justiça. Gomes Júnior, ao sistematizar os princípios específicos do direito processual coletivo, enuncia o princípio da legitimidade ativa concorrente e pluralista, segundo o qual a legitimidade ativa no direito processual coletivo é, por imposição constitucional, concorrente e pluralista, não devendo ser interpretada de forma fechada ou restritiva, mas de forma aberta e flexível, em razão de decorrer de princípio constitucional.¹⁷⁵

Essa amplitude de legitimação permite que direitos que, pela reduzida expressão econômica individual ou pelas dificuldades probatórias, dificilmente seriam objeto de demandas individuais, possam ser efetivamente tutelados através de ações coletivas.

O regime especial de coisa julgada estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor para as ações coletivas, previsto nos artigos 103 e 104, garante que a sentença de procedência em ação coletiva beneficie todos os interessados, mesmo aqueles que não integraram a relação processual, operando verdadeira extensão ultra partes ou erga omnes dos efeitos da coisa julgada, conforme a natureza do direito tutelado. Simultaneamente, o sistema estabelece que a sentença de improcedência em ação coletiva, quando fundada em insuficiência de provas, não impede a propositura de nova ação coletiva ou de ações individuais, resguardando os direitos dos consumidores que não participaram do processo.

Miragem observa que a possibilidade de tutela, em uma só ação, de direitos e interesses

¹⁷⁴ GOMES JÚNIOR, Luiz Manoel. O direito processual coletivo como novo ramo do direito processual brasileiro. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, v. II, n. 3, p. 13-37, set. 2012, p. 33. O autor sustenta que "A aplicabilidade aqui entre o CDC, parte processual, e a LACP, não é subsidiária, mas integrada (art. 90 do CDC e art. 21 da LACP)".

¹⁷⁵ GOMES JÚNIOR, Luiz Manoel. O direito processual coletivo como novo ramo do direito processual brasileiro. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, v. II, n. 3, p. 13-37, set. 2012, p. 27. Trata-se do décimo princípio específico do direito processual coletivo enunciado pelo autor, que destaca a imposição constitucional da legitimidade concorrente e pluralista com base nos arts. 129, § 1º, 125, § 2º e 103 da CF/88.

vinculados entre si em razão de sua origem comum ou em decorrência de um mesmo fato jurídico, ou ainda em face de sua natureza comum, revela-se como instrumento de grande utilidade em vista das características dos litígios entre consumidores e fornecedores no mercado de consumo.¹⁷⁶

A proteção da pessoa humana consumidora constitui, em última análise, a *ratio essendi* de todo o microsistema consumerista. Miragem, ao examinar os fundamentos da tutela do consumidor, esclarece que o reconhecimento dos direitos básicos do consumidor, assim também dos direitos da personalidade dos consumidores em uma relação de consumo, orienta-se no sentido de proteção, via legislativa, da integridade da pessoa humana, nas diferentes posições jurídicas que assume na vida de relações, tratando-se de preservar a pessoa humana consumidora em suas relações jurídicas e econômicas concretas, protegendo seu aspecto existencial e seus interesses legítimos no mercado de consumo.¹⁷⁷ Essa vinculação entre a tutela do consumidor e a proteção da dignidade da pessoa humana revela que os direitos do consumidor não se esgotam em sua dimensão patrimonial, abrangendo também a proteção de interesses existenciais fundamentais.

A tutela dos direitos da personalidade nas relações de consumo assume particular relevância em face da crescente complexidade das práticas comerciais e da sofisticação dos métodos de coleta, tratamento e utilização de dados pessoais dos consumidores. A proteção da intimidade, da vida privada, da imagem, da honra, encontra-se intrinsecamente relacionada com a tutela do consumidor, especialmente no contexto da sociedade da informação. A articulação entre o Código de Defesa do Consumidor e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais opera-se, também aqui, através do diálogo das fontes, de modo que as proteções estabelecidas por ambos os diplomas legais se complementam e reforçam mutuamente, sempre no sentido de assegurar a máxima proteção possível à pessoa humana.

A evolução da sociedade de consumo, marcada pela crescente digitalização das relações econômicas, pela multiplicação dos contratos cativos de longa duração, pelo desenvolvimento da economia do compartilhamento e pelo fenômeno do superendividamento dos consumidores, impõe novos desafios à tutela consumerista. O comércio eletrônico, caracterizado pela contratação a distância, pela desmaterialização dos suportes contratuais e pela instantaneidade das transações, exige a adaptação dos institutos tradicionais do direito do consumidor a essa nova realidade. O Decreto n.º 7.962, de 15 de março de 2013, que

¹⁷⁶ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 194.

¹⁷⁷ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 143.

regulamenta o Código de Defesa do Consumidor para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico, representa avanço importante nesse sentido, estabelecendo requisitos específicos de informação, atendimento facilitado ao consumidor e respeito ao direito de arrependimento.

O superendividamento dos consumidores, fenômeno social de crescente relevância, caracterizado pela impossibilidade global do devedor pessoa física, de boa-fé, de pagar todas as suas dívidas atuais e futuras de consumo, exigiu resposta legislativa específica.

A Lei n.º 14.181, de 1º de julho de 2021, que alterou o Código de Defesa do Consumidor para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento, introduziu instrumentos de prevenção, como a obrigatoriedade de informações claras sobre os custos do crédito, e mecanismos de tratamento do superendividamento, através de procedimentos de conciliação e de repactuação de dívidas, visando à preservação do mínimo existencial do consumidor superendividado. Essa evolução legislativa confirma a vitalidade e a capacidade de adaptação do microssistema consumerista às transformações sociais e econômicas.

A interpretação e aplicação das normas de proteção ao consumidor devem sempre pautar-se pela hermenêutica conforme à Constituição, reconhecendo o caráter de direito fundamental da defesa do consumidor e sua posição de direito protegido por cláusula pétreia. Claudia Marques adverte que não pode haver retrocesso em matéria de direitos do consumidor já assegurados no Código de Defesa do Consumidor, devendo a atualização planejada do diploma legal ficar limitada a temas novos e à colmatação de eventuais lacunas, sempre com o objetivo de preservar o microssistema consumerista.¹⁷⁸ A aplicação do princípio da proibição do retrocesso em matéria de direitos sociais e fundamentais implica o reconhecimento de que o patamar de proteção já alcançado pelo ordenamento jurídico não pode ser reduzido pelo legislador infraconstitucional, sob pena de inconstitucionalidade.

O Código de Defesa do Consumidor, ao completar mais de três décadas de vigência, consolida-se como um dos mais importantes e bem-sucedidos diplomas legislativos brasileiros, servindo de modelo para legislações de diversos países. Sua estrutura normativa, fundada no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e na necessidade de reequilíbrio das relações de consumo, permanece atual e adequada para enfrentar os desafios contemporâneos. A articulação entre direitos materiais, instrumentos processuais, atuação administrativa e tutela penal confere ao microssistema consumerista a abrangência necessária para uma proteção

¹⁷⁸ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 291.

efetiva. Os princípios estruturantes do Código, especialmente a vulnerabilidade, a boa-fé objetiva, a transparência e o equilíbrio contratual, não apenas revolucionaram o direito das relações de consumo, mas exerceram e continuam a exercer profunda influência sobre todo o direito privado brasileiro, contribuindo para a superação definitiva do paradigma liberal-individualista e para a construção de um direito civil mais social, mais equânime e mais atento à realidade concreta das relações jurídicas e à proteção da dignidade da pessoa humana.

3.2 Demandas repetitivas e judicialização massiva

A litigiosidade de massa constitui traço estrutural do sistema de justiça brasileiro e expressa a contradição entre a universalidade do acesso à jurisdição, assegurada pelo artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, e a finitude dos recursos institucionais disponíveis para a prestação jurisdicional. Essa contradição não decorre de circunstância conjuntural ou de mera insuficiência orçamentária, mas reflete uma dinâmica sistêmica em que a massificação das relações econômicas, particularmente no âmbito do consumo, produz conflitos padronizados e serializados que, canalizados individualmente ao Poder Judiciário, geram um volume processual que excede sua capacidade de resposta tempestiva e qualitativamente adequada.

Os dados consolidados pelo Conselho Nacional de Justiça no relatório Justiça em Números 2024 dimensionam a extensão do problema. Ao final de 2023, tramitavam no Judiciário brasileiro 83,8 milhões de processos, com ingresso recorde de 35,3 milhões de casos novos naquele ano, crescimento de 9,4% em relação ao exercício anterior.¹⁷⁹ Excluídos os 18,5 milhões de processos suspensos, restavam 63,6 milhões de demandas efetivamente pendentes de manifestação jurisdicional.

A composição qualitativa desse acervo revela que parcela expressiva das demandas em tramitação versa sobre questões jurídicas idênticas ou substancialmente análogas, dos processos suspensos, 2,5 milhões aguardavam a definição de precedentes obrigatórios, seja por repercussão geral, recurso repetitivo, incidente de assunção de competência ou incidente de resolução de demandas repetitivas.¹⁸⁰

A existência de milhões de processos sobrestados em razão de identidade da questão jurídica controvertida evidencia que a litigiosidade judicial brasileira não é predominantemente atomizada, mas serializada, resulta da repetição massiva de litígios estruturalmente idênticos,

¹⁷⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2024*: ano-base 2023. Brasília: CNJ, 2024.

¹⁸⁰ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2024*: ano-base 2023. Brasília: CNJ, 2024.

originados de relações jurídicas padronizadas que litigantes habituais estabelecem com número expressivo de consumidores, usuários e administrados.

A distinção sociológica entre litigantes habituais (repeat players) e litigantes eventuais (one-shotters), formulada por Marc Galanter¹⁸¹, oferece chave analítica indispensável para a compreensão dessa dinâmica. O litigante habitual nos casos consumeristas, categoria em que se enquadram as grandes empresas fornecedoras, caracteriza-se pela participação reiterada em processos judiciais, pelo conhecimento especializado do funcionamento do sistema, pela capacidade de planejamento estratégico de longo prazo e pela disponibilidade de recursos econômicos para suportar os custos e a duração prolongada da litigância. O litigante eventual, categoria que abrange a quase totalidade dos consumidores, distingue-se pela participação esporádica ou única no sistema de justiça, pelo desconhecimento dos mecanismos processuais e pela sensibilidade aguda aos custos do processo.

Essa assimetria produz efeitos concretos sobre a dinâmica processual, o litigante habitual avalia cada demanda não isoladamente, mas como elemento de um portfólio amplo de litígios similares, o que lhe permite adotar estratégias que, embora eventualmente desvantajosas em casos individuais, revelam-se racionais quando considerado o universo total de processos, incluindo a interposição sistemática de recursos protelatórios como conduta economicamente eficiente.

O consumidor, ao contrário, necessita de solução célere para seu problema concreto e não dispõe de condições para absorver a dilação temporal inerente à litigância estratégica do adversário. Nas relações de consumo, essa disparidade agrava a vulnerabilidade que o ordenamento jurídico já reconhece ao consumidor no plano material, projetando-a sobre o plano processual.

A resposta do sistema processual a essa litigiosidade serializada articula-se em dois planos complementares, cujas lógicas distintas convergem no propósito de racionalizar o tratamento processual de conflitos massificados. O primeiro plano compreende os mecanismos de julgamento de casos repetitivos, voltados à uniformização jurisprudencial mediante fixação de teses vinculantes. O segundo plano abrange os instrumentos de tutela jurisdicional coletiva, voltados à proteção concentrada de direitos transindividuais e individuais homogêneos.

No âmbito dos mecanismos de uniformização, o Código de Processo Civil de 2015 disciplinou o Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (arts. 976 a 987) e o regime dos

¹⁸¹ GALANTER, Marc. Why the "haves" come out ahead: speculations on the limits of legal change. *Law & Society Review*, v. 9, n. 1, p. 95-160, 1974.

recursos especiais e extraordinários repetitivos (arts. 1.036 a 1.041). O IRDR, cabível quando houver efetiva repetição de processos sobre idêntica questão exclusivamente de direito e risco de ofensa à isonomia e à segurança jurídica, determina a suspensão dos processos pendentes no território de competência do tribunal instaurador e culmina na fixação de tese jurídica de aplicação obrigatória. Os recursos repetitivos operam lógica análoga nos tribunais superiores, com eficácia nacional, identificada controvérsia com potencial de multiplicação de processos sobre questão de direito idêntica, selecionam-se recursos representativos e suspendem-se os demais, aplicando-se a tese firmada a todos os casos pendentes e futuros.

A compreensão desses mecanismos exige, contudo, que não sejam reduzidos a técnicas de gestão do acervo processual. Marinoni adverte que a técnica dos recursos repetitivos não se confunde com o sistema de precedentes em sentido próprio, embora constitua meio que viabiliza sua elaboração. Para o autor, a função constitucional das Cortes Supremas reside na atribuição de sentido ao direito e no seu desenvolvimento de acordo com as necessidades sociais, e não na mera otimização do julgamento de demandas massificadas.¹⁸² A esse respeito, sustenta Marinoni:

os precedentes formados em recursos extraordinário e especial repetitivos devem ser respeitados por constituírem *rationes decidendi* elaboradas pelas Cortes Supremas e não por constituírem resoluções de casos de que derivam recursos em massa.¹⁸³

Os recursos repetitivos constituem, nessa perspectiva, instrumento processual que, ao selecionar recursos representativos da controvérsia e determinar a suspensão dos demais, permite às Cortes Supremas exercer sua função precípua de elaboração de precedentes dotados de eficácia vinculante, os quais, uma vez firmados, orientam a sociedade e constituem critério obrigatório para a resolução dos casos futuros.

A utilização desses mecanismos nas relações de consumo revela-se particularmente intensa em razão da natureza massificada dessas relações. Questões atinentes à validade de cláusulas contratuais padronizadas, à cobrança de tarifas bancárias, à correção monetária de cadernetas de poupança, à abrangência de coberturas em contratos de planos de saúde e à possibilidade de suspensão de serviços essenciais por inadimplemento encontram-se submetidas a julgamento concentrado por meio desses procedimentos.

No segundo plano de enfrentamento da litigiosidade massiva, situa-se o microssistema

¹⁸² MARINONI, Luiz Guilherme. *Precedentes obrigatórios*. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. E-book. Capítulo IV.

¹⁸³ MARINONI, Luiz Guilherme. *Precedentes obrigatórios*. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. E-book. Capítulo IV.

de tutela coletiva instituído pelos artigos 81 a 104 do Código de Defesa do Consumidor. A ação coletiva distingue-se dos mecanismos de julgamento de casos repetitivos por não se limitar à fixação de teses jurídicas abstratas, mas por viabilizar a tutela concentrada do próprio direito material, dispensando total ou parcialmente a necessidade de ajuizamento de demandas individuais pelos consumidores lesados. O microsistema opera a partir da tripartição entre direitos difusos, coletivos em sentido estrito e individuais homogêneos, cada qual com regime próprio de legitimação, objeto e eficácia da coisa julgada.

A ação coletiva permite que legitimados extraordinários, dotados de capacidade técnica e recursos adequados, enfrentem processualmente os fornecedores em condições que o consumidor individual, enquanto litigante eventual, não possui.

A legitimação ativa para as ações coletivas consumeristas foi conferida pelo artigo 82 do Código de Defesa do Consumidor ao Ministério Público, à Defensoria Pública, aos entes federativos, aos órgãos da administração pública destinados à defesa do consumidor e às associações legalmente constituídas há pelo menos um ano com fins institucionais compatíveis.

A pluralidade de legitimados constitui garantia de efetividade, permitindo que diferentes instituições, a partir de suas perspectivas e capacidades específicas, contribuam complementarmente para a proteção consumerista. Gomes Júnior, ao sistematizar os princípios específicos do direito processual coletivo comum, enuncia o princípio da máxima amplitude da tutela jurisdicional coletiva comum, segundo o qual:

com base neste princípio são admitidos todos os tipos de ações, procedimentos, provimentos e medidas necessárias e eficazes para a tutela dos direitos coletivos. Tem previsão expressa na lei (art. 83 do CDC, em sua combinação com o art. 21 da LACP, que lhe confere hipereficácia na sua condição de norma de superdireito processual coletivo comum).

O regime de coisa julgada nas ações coletivas consumeristas, disciplinado nos artigos 103 e 104 do Código de Defesa do Consumidor, estrutura-se para conciliar os objetivos de economia processual e efetividade da tutela com a proteção dos direitos individuais dos consumidores. Para os direitos difusos e coletivos em sentido estrito, a sentença de procedência produz coisa julgada *erga omnes*, beneficiando toda a coletividade, inclusive os que não integraram a relação processual, a improcedência somente opera efeitos *erga omnes* quando fundada em suficiência de provas, não impedindo, se fundada em insuficiência probatória, a propositura de nova ação coletiva com base em prova superveniente. Para os direitos individuais homogêneos, a procedência igualmente beneficia todos os titulares, mas a improcedência, qualquer que seja o fundamento, não prejudica as ações individuais.

Mazzilli, ao examinar a posição dos legitimados nas ações coletivas em defesa do

consumidor, esclarece que a defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos se faz por meio de legitimação extraordinária, na qual os titulares ativos são substitutos processuais que, "em nome próprio, defendem interesses alheios".¹⁸⁴ Dessa circunstância decorre que, embora o legitimado conserve disponibilidade sobre o conteúdo processual do litígio, "não tem ele igual disponibilidade sobre o conteúdo material da lide".¹⁸⁵ A indisponibilidade do direito material pelo substituto processual impede que o resultado desfavorável obtido pelo legitimado vincule os titulares individuais que não participaram efetivamente do processo.

Gomes Júnior complementa essa compreensão ao enunciar o princípio do máximo benefício da tutela jurisdicional coletiva comum, que:

decorre do próprio espírito do direito processual coletivo comum, visto que, por meio da tutela jurisdicional coletiva, busca-se resolver em um só processo um grande conflito social ou inúmeros conflitos interindividuais, evitando-se, neste caso, a proliferação de ações individuais e a ocorrência de situações conflitivas que possam gerar desequilíbrio e insegurança na sociedade.

O dispositivo do artigo 103 do CDC deixa expressa a adoção desse princípio ao prever a admissibilidade da transferência da coisa julgada coletiva, formada nas demandas de tutela dos direitos e interesses difusos e coletivos para o plano individual. O regime *secundum eventum litis* não constitui, portanto, técnica processual neutra, mas foi deliberadamente estruturado para maximizar a proteção do consumidor: a extensão *erga omnes* opera quando a decisão favorece a coletividade, ao passo que a improcedência é impedida de produzir efeitos negativos contra os titulares que a ação coletiva se destina a proteger.

A articulação entre os mecanismos de julgamento de casos repetitivos e os instrumentos de tutela coletiva delinea, em seus contornos normativos, arcabouço processual sofisticado para o enfrentamento da litigiosidade massiva nas relações de consumo.

A formação de precedentes vinculantes pelas Cortes Supremas e a atuação dos legitimados extraordinários na tutela concentrada de direitos transindividuais constituem, em tese, respostas adequadas aos desafios postos pela massificação das relações consumeristas. Cumpre verificar, porém, em que medida esse arcabouço se traduz em proteção concreta dos consumidores, tarefa que exige o exame dos obstáculos operacionais e estruturais que se interpõem entre a promessa normativa e sua realização prática.

¹⁸⁴ MAZZILLI, Hugo Nigro. Das ações coletivas em matéria de proteção ao consumidor — o papel do Ministério Público. *Justitia*, São Paulo, v. 160, 1992.

¹⁸⁵ MAZZILLI, Hugo Nigro. Das ações coletivas em matéria de proteção ao consumidor — o papel do Ministério Público. *Justitia*, São Paulo, v. 160, 1992.

A efetividade da tutela coletiva dos direitos dos consumidores esbarra, na prática forense brasileira, em obstáculos que comprometem a realização das finalidades a que o instrumento se destina. Zavascki identifica três ganhos evidentes na concentração da tutela de direitos individuais semelhantes em único ou poucos processos, do ponto de vista da eficiência, a presteza no andamento, o menor custo e o aproveitamento coletivo dos meios de prova, do ponto de vista jurídico, a viabilização do acesso à justiça a pessoas que, individualmente, a ela não acorreriam, e o tratamento igualitário conferido a todos os titulares de direitos homogêneos.¹⁸⁶

Todavia, a distância entre as virtualidades teóricas do processo coletivo e sua operacionalidade concreta revela-se significativa. A complexidade técnica das ações coletivas que exigem domínio não apenas do direito material, mas dos intrincados institutos processuais que governam a legitimação extraordinária, a coisa julgada *erga omnes* e a sentença genérica, funciona como barreira à atuação de parcela dos legitimados ativos. A duração excessivamente prolongada dessas ações frustra a promessa de economia processual, e as dificuldades na fase de execução revelam que a obtenção de sentença coletiva favorável constitui apenas etapa inicial de um percurso longo até a satisfação efetiva dos direitos.

A compreensão desses entraves demanda considerar o que Mosmann, dialogando com a metáfora formulada por Garrett Hardin, denomina “tragédia do judiciário”:

os recursos judiciais, tempo, infraestrutura, capital humano, são comuns e esgotáveis, de modo que sua exploração acima dos níveis sustentáveis compromete a prestação jurisdicional para a totalidade dos jurisdicionados.¹⁸⁷

Os dados do Justiça em Números 2024, elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça, confirmam empiricamente esse diagnóstico, ao final de 2023, a taxa de congestionamento global do Judiciário alcançava 70,5%, indicando que, de cada cem processos tramitados no ano, cerca de setenta permaneciam pendentes.¹⁸⁸ Na fase de execução, o cenário agrava-se, pois, as execuções fiscais, responsáveis por 31% do acervo total e 59% das execuções pendentes, apresentavam taxa de congestionamento de 87,8%. Excluídas do cômputo, a taxa global cairia

¹⁸⁶ ZAVASCKI, Teori Albino. *Processo coletivo: tutela de direitos coletivos e tutela coletiva de direitos*. 7. ed. São Paulo: RT, 2017. Cap. 7, item 7.2.

¹⁸⁷ MOSMANN, Carolina Borges. *A fluid recovery brasileira e o descompromisso com a tutela jurisdicional efetiva: em busca de alternativas*. Londrina: Thoth, 2022. p. 38-39. A autora dialoga com HARDIN, Garrett. The Tragedy of the Commons. *Science*, v. 162, n. 3859, p. 1243-1248, 1968; e GICO JÚNIOR, Ivo Teixeira. A tragédia do judiciário. *Revista de Direito Administrativo*, Rio de Janeiro, v. 267, p. 163-198, set./dez. 2014.

¹⁸⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2024: ano-base 2023*. Brasília: CNJ, 2024.

para 64,7%, evidenciando o impacto desproporcional da fase executiva sobre o estoque processual.

Essa sobrecarga estrutural repercute com especial intensidade nas relações de consumo. Os créditos decorrentes de condenações impostas a fornecedores em demandas individuais são, via de regra, de reduzido valor unitário, embora sua multiplicação por milhões de casos resulte em montantes agregados expressivos. Como advertem Cappelletti e Garth, as maiores barreiras ao acesso à justiça manifestam-se precisamente nas hipóteses em que o litigante individual reivindica reparação por danos de pequena monta em face de litigantes organizacionais dotados de vantagens estruturais.¹⁸⁹

Dinamarco, ao tratar da onerosidade da jurisdição, assinala que o processo impõe a necessidade de despender recursos financeiros quer para o exercício da função jurisdicional pelo Estado, quer para a defesa dos interesses das partes, sendo ilusória a aspiração a um sistema inteiramente gratuito.¹⁹⁰

A convergência desses fatores, créditos reduzidos, custos processuais significativos e duração imprevisível do procedimento executivo pode tornar economicamente irracional, do ponto de vista do consumidor individual, o prosseguimento da execução.

O fornecedor, na condição de litigante habitual, nos termos da categorização proposta por Galanter, tem plena ciência dessa dinâmica e dela pode extrair estratégia deliberada de não cumprimento espontâneo das condenações, apostando que parcela significativa dos credores não perseguirá a satisfação do crédito.¹⁹¹

É nesse contexto que a tutela coletiva assume função que transcende a mera economia processual, operando como mecanismo de superação da barreira econômica ao acesso à justiça.

O artigo 98 do Código de Defesa do Consumidor faculta aos legitimados coletivos promover a liquidação e a execução da indenização devida, atuando como substitutos processuais dos consumidores lesados. A execução coletiva permite, assim, que o procedimento satisfativo seja conduzido por entes dotados de recursos materiais e técnicos adequados, dissociando a efetividade da tutela da capacidade econômica individual de cada consumidor. Zavascki observa, a propósito, que a alternativa de sujeitar cada interessado à demanda individual é indesejável sob múltiplas perspectivas, do ponto de vista do titular do direito, pelo

¹⁸⁹ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. p. 28-29.

¹⁹⁰ DINAMARCO, Cândido Rangel. *Instituições de direito processual civil*. Vol. II. 4. ed. São Paulo: Malheiros, 2009. n. 738, p. 651.

¹⁹¹ GALANTER, Marc. Why the "haves" come out ahead: speculations on the limits of legal change. *Law & Society Review*, v. 9, n. 1, p. 95-160, 1974.

custo financeiro, emocional, profissional e social, incompatível com o escasso resultado que pode advir de sentença favorável, do ponto de vista do Estado, pela multiplicação de demandas que sobrecarrega a máquina judiciária e, do ponto de vista social, pelo desestímulo à busca dos direitos lesados e pelo descrédito da função jurisdicional.¹⁹²

O procedimento das ações coletivas para tutela de direitos individuais homogêneos estrutura-se sob a lógica da repartição da atividade cognitiva. Na primeira fase, a cognição limita-se ao que Zavascki denomina núcleo de homogeneidade dos direitos demandados, abrangendo três dos cinco elementos essenciais da relação obrigacional, a existência da obrigação, a identidade do devedor e a natureza da prestação devida.¹⁹³ A sentença genérica resultante dessa cognição parcial prevista no artigo 95 do CDC não constitui, por si só, título executivo completo, a identificação do credor e a quantificação do crédito são remetidas à fase subsequente de liquidação e execução individual, em que cada consumidor deverá comprovar sua condição de titular e o montante do dano pessoalmente sofrido. O procedimento é, portanto, bifásico, uma fase coletiva, de cognição limitada, e outra individual e pulverizada, em que se complementa a atividade cognitiva mediante exame da margem de heterogeneidade dos direitos subjetivos envolvidos.¹⁹⁴

A experiência prática revela, contudo, que a fase de habilitação individual resulta sistematicamente em número de adesões muito inferior ao universo estimado de consumidores lesados.

Contribuem para esse déficit o desconhecimento dos consumidores acerca da existência da sentença coletiva favorável, a complexidade do procedimento de habilitação e, sobretudo, a avaliação individual da relação custo-benefício de habilitar-se para receber valor eventualmente reduzido. O próprio desenho normativo brasileiro, como nota Zavascki, paradoxalmente desestimula tanto a intervenção como litisconsorte que sujeita o consumidor aos efeitos da eventual improcedência, quanto o ajuizamento de ação individual paralela que pode resultar na perda dos benefícios da sentença coletiva favorável.¹⁹⁵

O estímulo sistêmico é no sentido de que o titular aguarde o desfecho da ação coletiva para, apenas então, promover sua habilitação conduta que, embora coerente com a lógica do processo coletivo, acaba por reduzir o índice de execuções efetivas.

O legislador previu mecanismo destinado a enfrentar esse problema. O artigo 100 do

¹⁹² ZAVASCKI, Teori Albino. *Processo coletivo*. 7. ed. São Paulo: RT, 2017. Cap. 7, item 7.2.

¹⁹³ ZAVASCKI, Teori Albino. *Processo coletivo*. 7. ed. São Paulo: RT, 2017. Cap. 7, item 7.3.3.

¹⁹⁴ ZAVASCKI, Teori Albino. *Processo coletivo*. 7. ed. São Paulo: RT, 2017. Cap. 7, item 7.3.1.

¹⁹⁵ ZAVASCKI, Teori Albino. *Processo coletivo*. 7. ed. São Paulo: RT, 2017. Cap. 7, itens 7.3.4 e 7.7.2.

CDC estabelece que, decorrido o prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, os legitimados coletivos poderão promover a liquidação e execução da indenização devida, cujo produto reverterá ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos.

Esse instituto, denominado pela doutrina *fluid recovery* (reparação fluida), foi inspirado nas *class actions* (ação de classe) norte-americanas e destina-se a impedir que o fornecedor se beneficie economicamente da conduta ilícita em razão da inércia dos consumidores lesados em buscar individualmente a satisfação de seus créditos.¹⁹⁶ A *fluid recovery*, visa assim, preservar a função dissuasória da responsabilidade civil mesmo quando a função reparatória individual resta frustrada.

A operacionalidade do instituto permanece, todavia, extremamente limitada no direito brasileiro. A parcela da doutrina crítica à *fluid recovery*, embora reconheça sua eficácia punitiva, aponta para a ausência de correspondência entre a origem dos valores arrecadados e sua destinação posterior. Mosmann, sistematizando essas objeções, registra que os recursos destinados ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos acabam sendo empregados na própria estrutura governamental ou em projetos sem relação com os interesses dos consumidores concretamente lesados, resultando na ausência de eficácia reparadora da medida e em sua incapacidade de conferir tutela efetiva aos direitos individuais homogêneos.¹⁹⁷

O debate revela tensão entre duas concepções da responsabilidade civil que coexistem no ordenamento, a concepção reparatória clássica, centrada na recomposição patrimonial da vítima, e a concepção contemporânea, que agrega ao instituto funções dissuasória e preventiva.

Na litigiosidade de massa consumerista, a concepção exclusivamente reparatória mostra-se insuficiente, quando o fornecedor sabe que apenas fração minoritária dos consumidores buscará judicialmente a reparação do dano, e que parcela destes não conseguirá executar o julgado, o cálculo econômico pode indicar ser mais vantajoso manter a prática ilícita do que adequar-se ao direito. A *fluid recovery* e mecanismos análogos visam precisamente alterar essa equação, assegurando que a manutenção de condutas lesivas não constitua opção economicamente racional para o fornecedor.

A insuficiência dos instrumentos processuais isoladamente considerados torna-se

¹⁹⁶ ZAVASCKI, Teori Albino. *Processo coletivo*. 7. ed. São Paulo: RT, 2017. Cap. 7, item 7.8.7.

¹⁹⁷ MOSMANN, Carolina Borges. *A fluid recovery brasileira e o descompromisso com a tutela jurisdicional efetiva: em busca de alternativas*. Londrina: Thoth, 2022. p. 63-65. A autora sintetiza as críticas formuladas por OSNA, Gustavo. O Fundo de Defesa de Direitos Difusos e a execução de decisões coletivas. *Conjur*, 2018; e HOMMA, Fernanda Lissa Fujiwara. Execuções judiciais pecuniárias de processos coletivos no Brasil. Dissertação (Mestrado) — UFPR, 2017. p. 96.

ainda mais evidente quando se examina a eficácia preventiva dos precedentes formados em casos repetitivos. A fixação de teses vinculantes contribui para a redução da litigiosidade futura ao estabelecer com clareza o entendimento jurisprudencial, permitindo que fornecedores ajustem suas práticas e que consumidores avaliem suas chances de êxito.

Contudo, a persistência de práticas comerciais já declaradas ilícitas pela jurisprudência consolidada demonstra que, para fornecedores atuantes em mercados de baixa competitividade ou acentuada assimetria informacional, os ganhos decorrentes da manutenção da prática lesiva superam os custos esperados das condenações.

O princípio do máximo benefício da tutela jurisdicional coletiva comum, enunciado por Gomes Júnior, impõe que os instrumentos processuais coletivos sejam interpretados e aplicados de modo a extrair deles a máxima efetividade possível, o que inclui assegurar que o resultado da tutela coletiva se traduza em alteração concreta das práticas lesivas, e não apenas na fixação de teses jurídicas abstratas.¹⁹⁸

O enfrentamento da litigiosidade de massa nas relações de consumo exige, portanto, abordagem sistêmica que articule instrumentos processuais com mecanismos de regulação administrativa. Miragem observa que o dever constitucional de proteção do consumidor vincula todos os poderes públicos, desenvolvendo-se a atuação da Administração Pública através do exercício do poder de polícia, da fiscalização das atividades dos fornecedores e do poder regulamentar.¹⁹⁹

A tutela dos direitos dos consumidores no contexto da litigiosidade de massa revela, em síntese, tensão estrutural entre a promessa constitucional de acesso à justiça e os limites materiais do sistema jurisdicional.

Os instrumentos de julgamento de casos repetitivos e de tutela coletiva constituem respostas valiosas aos desafios postos pela massificação das relações de consumo, mas sua efetividade depende de coordenação com mecanismos de regulação administrativa e de incentivos econômicos que tornem desvantajosa a manutenção de práticas lesivas. O acesso à justiça, como ensina Cappelletti, não se reduz ao direito formal de demandar em juízo, mas traduz-se na garantia de tutela efetiva do direito material reclamado.²⁰⁰

Essa perspectiva impõe repensar os instrumentos processuais coletivos não como meros expedientes de racionalização da máquina judiciária, mas como mecanismos de

¹⁹⁸ GOMES JÚNIOR, Luiz Manoel. O direito processual coletivo como novo ramo do direito processual brasileiro. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, v. II, n. 3, p. 13-37, set. 2012. p. 25-26.

¹⁹⁹ MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 9. ed. São Paulo: RT, 2023.

²⁰⁰ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988. p. 12-13.

realização substantiva da justiça, desafio ao qual os instrumentos de resolução online de disputas, objeto do próximo capítulo, pretendem oferecer contribuição relevante.

3.3 Instrumentos Processuais de Efetividade na Tutela do Consumidor

A concretização dos direitos básicos assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor demanda, para além do reconhecimento normativo da vulnerabilidade, a existência de instrumentos processuais aptos a garantir efetividade à tutela jurisdicional.

Conquanto a previsão de direitos materiais constitua pressuposto indispensável à proteção do consumidor, somente mediante mecanismos processuais adequados torna-se possível superar os obstáculos tradicionais ao acesso à justiça identificados pela doutrina processualista contemporânea. Impõe-se, destarte, examinar os instrumentos que o ordenamento jurídico brasileiro disponibiliza para viabilizar a tutela efetiva dos consumidores, considerando tanto as vias judiciais quanto as extrajudiciais de resolução de conflitos.

A instrumentalidade do processo, concebida como diretriz teórica fundamental pela processualística moderna, revela-se especialmente relevante quando se analisa a tutela dos direitos do consumidor. Cândido Rangel Dinamarco, ao desenvolver a teoria instrumentalista, demonstra que o processo civil não constitui mero conjunto de formas procedimentais, mas verdadeiro instrumento público destinado à consecução dos escopos da jurisdição. Sustenta o autor que:

O processo não é um rondo de exercício de direitos pelo autor, mas instrumento público para o exercício da jurisdição e consecução de seus escopos, particularmente o de pacificar os sujeitos e oferecer-lhes o acesso à justiça. O exercício consumado da jurisdição há de ter por resultado a prevalência efetiva de uma pretensão, para que o conflito se elimine e cada um obtenha o que lhe é devido segundo o direito (bens ou situações jurídicas). Sem a efetividade de resultados assim o processo civil careceria de legitimidade.²⁰¹

Esta compreensão instrumentalista do processo assume particular importância no contexto das relações de consumo, porquanto a simples declaração formal de direitos mostra-se insuficiente diante da assimetria de poder que caracteriza o mercado contemporâneo. A efetividade processual, nessa perspectiva, não se satisfaz com a prolação de sentenças, exigindo que os resultados práticos almejados pela ordem jurídica sejam efetivamente alcançados. Observe-se que a vulnerabilidade do consumidor, reconhecida como princípio estruturante da

²⁰¹ DINAMARCO, Cândido Rangel; LOPES, Bruno Vasconcelos Carrilho. *Teoria Geral do Novo Processo Civil*. 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2018, p. 23.

Política Nacional das Relações de Consumo (art. 4º, I, do CDC), impõe ao sistema processual o dever de fornecer instrumentos capazes de compensar a desigualdade material entre os sujeitos da relação jurídica.

Nesse contexto, os Juizados Especiais Cíveis, instituídos pela Lei 9.099/1995, representam relevante instrumento de facilitação do acesso à justiça para consumidores. Orientados pelos princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade (art. 2º da Lei 9.099/1995), esses órgãos jurisdicionais destinam-se a processar e julgar causas de menor complexidade, dispensando o consumidor do patrocínio obrigatório de advogado nas causas até vinte salários mínimos.

A gratuidade da primeira instância, aliada à possibilidade de acesso direto sem intermediação advocatícia, mitiga substancialmente os obstáculos econômicos que tradicionalmente afastam os consumidores eventuais da tutela jurisdicional. Mauro Cappelletti e Bryant Garth, em estudo clássico sobre os obstáculos ao acesso à justiça, identificaram que as pequenas causas apresentam características peculiares que desafiam o modelo processual tradicional. Os autores destacam que litigantes eventuais, categoria em que se enquadram tipicamente os consumidores, encontram-se em posição de desvantagem estrutural quando confrontados com litigantes habituais, notadamente as empresas fornecedoras de produtos e serviços.²⁰²

Esta assimetria não decorre apenas da disparidade de recursos econômicos, mas também da experiência institucional que os litigantes habituais acumulam mediante a reiteração de litígios semelhantes.

Os dados do Relatório Justiça em Números 2024, elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça, evidenciam a magnitude da litigiosidade no sistema judiciário brasileiro e a importância dos mecanismos de facilitação do acesso. O ano de 2023 encerrou-se com 83,8 milhões de processos em tramitação, tendo ingressado 35,3 milhões de casos novos, o maior número da série histórica. A taxa de congestionamento, que mede a relação entre processos baixados e o total tramitado, atingiu 70,5%, o que significa que a cada cem processos em tramitação, apenas cerca de trinta foram solucionados no mesmo ano de ingresso.²⁰³ Conquanto esses indicadores reflitam a litigiosidade geral, as demandas de consumo representam parcela expressiva desse universo, particularmente nos Juizados Especiais.

²⁰² CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris, 1988, p. 25-29.

²⁰³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2024*: sumário executivo. Brasília: CNJ, 2024, p. 5-6.

O tempo médio de tramitação dos processos pendentes alcançou 4 anos e 3 meses, ao passo que os processos baixados em 2023 levaram, em média, 2 anos e 7 meses para serem solucionados.²⁰⁴ Esses números revelam que, não obstante os avanços na produtividade do Poder Judiciário, registrou um aumento de 6,9% no número de processos baixados em 2023, a morosidade processual permanece como desafio estrutural à efetividade da tutela jurisdicional. Para o consumidor individual, cuja pretensão frequentemente envolve valores modestos, a demora processual pode tornar economicamente inviável a busca pela tutela jurisdicional, fenômeno que a doutrina identifica como litigiosidade reprimida.

A tutela coletiva, disciplinada nos artigos 81 a 104 do Código de Defesa do Consumidor, constitui instrumento processual de singular importância para a efetivação dos direitos dos consumidores em escala. Benjamin, Marques e Bessa observam que a proteção jurisdicional coletiva justifica-se pela configuração massificada do mercado de consumo contemporâneo e pela necessidade de instituir mecanismos processuais eficazes em relação às lesões coletivas de direitos, evitando repetição de processos idênticos e decisões contraditórias.²⁰⁵ A ação coletiva permite que um único processo tutele simultaneamente os interesses de milhares ou milhões de consumidores, superando a atomização das demandas individuais que caracterizava o modelo processual tradicional.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece distinção conceitual entre direitos difusos, coletivos *stricto sensu* e individuais homogêneos, conforme dispõe o art. 81, parágrafo único. Os direitos difusos caracterizam-se pela transindividualidade, indivisibilidade do objeto e indeterminação dos titulares, ligados por circunstâncias de fato. Os direitos coletivos, por seu turno, também são transindividuais e indivisíveis, mas pertencem a grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por relação jurídica base. Já os direitos individuais homogêneos, conquanto divisíveis, decorrem de origem comum e podem ser tutelados coletivamente por razões de economia processual e isonomia.²⁰⁶

A legitimação para as ações coletivas foi atribuída concorrentemente ao Ministério Público, à Defensoria Pública, aos entes federativos, aos órgãos públicos de defesa do consumidor e às associações civis constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre suas

²⁰⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2024*: sumário executivo. Brasília: CNJ, 2024, p. 6-7.

²⁰⁵ BENJAMIN; MARQUES; BESSA. *Manual de Direito do Consumidor*. 10. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022, capítulo XV, item 1. E-book.

²⁰⁶ BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm. Acesso em: 28 nov. 2024.

finalidades institucionais a defesa dos consumidores (art. 82 do CDC c/c art. 5º da Lei 7.347/1985). Esta legitimação concorrente visa ampliar o acesso à tutela coletiva, superando eventual inércia de qualquer dos legitimados. Benjamin, Marques e Bessa esclarecem que:

O CDC, complementando a disciplina da Lei 7.347/1985 (art. 5º), institui legitimação concorrente e autônoma entre Ministério Público, Defensoria Pública, União, Estados, Municípios, autarquia, empresa pública, fundação, sociedade de economia mista e associações civis para ajuizamento de ação coletiva. Um dos legitimados pode agir na defesa do bem tutelado, sem que isso iniba a atuação dos demais. Não há exclusividade de atuação; todos podem atuar ou isoladamente ou em conjunto, sem qualquer monopólio em favor de um ou de outro legitimado.²⁰⁷

A coisa julgada nas ações coletivas opera de modo diverso daquela verificada nas demandas individuais. O art. 103 do CDC estabelece regime de extensão subjetiva da coisa julgada que varia conforme a natureza do direito tutelado: erga omnes para direitos difusos, ultra partes para direitos coletivos stricto sensu, e erga omnes nos limites do grupo, categoria ou classe para direitos individuais homogêneos.

Ademais, consagra-se o princípio do transporte in utilibus da coisa julgada coletiva, segundo o qual a improcedência por insuficiência de provas não impede o ajuizamento de nova ação coletiva com fundamento em nova prova, nem prejudica as ações individuais (art. 103, §§ 1º e 2º). Este regime jurídico visa maximizar a proteção coletiva sem, contudo, vincular negativamente os titulares de direitos individuais a decisões desfavoráveis proferidas em demandas que não integraram.

Para além dos instrumentos jurisdicionais, o ordenamento jurídico brasileiro tem desenvolvido mecanismos administrativos e extrajudiciais de tutela dos consumidores que, em muitos casos, revelam-se mais efetivos que a própria via judicial. O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), previsto nos artigos 105 e 106 do CDC, articula órgãos federais, estaduais, municipais e entidades privadas de defesa do consumidor sob a coordenação da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). Benjamin, Marques e Bessa explicam que:

A configuração do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e respectiva proposta de articulação entre as entidades e órgãos que o compõem se justificam pela grande dimensão do País. Cuida-se de instrumento para viabilizar a Política Nacional das Relações de Consumo, ou seja, o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.²⁰⁸

²⁰⁷ BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 10. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022, capítulo XV, item 11. E-book.

²⁰⁸ BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 10. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022, capítulo XIII, item 5. E-book.

Os Procons, órgãos estaduais e municipais de defesa do consumidor, exercem funções essenciais de fiscalização, orientação e aplicação de sanções administrativas. Além de receberem reclamações e promoverem a conciliação entre consumidores e fornecedores, os Procons detêm poder sancionatório que lhes permite aplicar multas e outras penalidades previstas no art. 56 do CDC, independentemente da reparação civil obtida em juízo.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que os Procons possuem competência legal para aplicar sanções administrativas com fundamento no poder de polícia, e que a composição civil entre consumidor e fornecedor não afasta a imposição de penalidade administrativa, considerado o caráter pedagógico da sanção.²⁰⁹

Todavia, a inovação mais expressiva na tutela extrajudicial dos consumidores nos últimos anos advém da implementação de plataformas digitais de *Online Dispute Resolution* (ODR). Ricardo Dalmaso Marques sustenta que o ODR consiste na utilização das novas tecnologias para prevenir, gerir e resolver conflitos nas mais diversas esferas. O autor esclarece que, embora o conceito tenha se iniciado com foco em soluções consensuais semelhantes aos métodos alternativos de resolução de disputas (ADR), o ODR expandiu-se para abranger todo uso de novas tecnologias na otimização da prevenção, gerenciamento e resolução de conflitos, incluindo iniciativas no âmbito do Poder Judiciário.²¹⁰

A plataforma Consumidor.gov.br, lançada pela Secretaria Nacional do Consumidor em 2014, exemplifica a aplicação bem-sucedida do ODR extrajudicial no Brasil. Trata-se de sistema público e gratuito que permite aos consumidores registrarem reclamações diretamente contra empresas cadastradas, as quais dispõem de prazo de até dez dias para responder e buscar solução consensual. Os dados disponibilizados pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública demonstram que a plataforma alcançou índice de resolutividade superior a 80%, resolvendo conflitos em prazo médio de aproximadamente sete dias.²¹¹ Esses números contrastam significativamente com o tempo médio de tramitação processual no Poder Judiciário, evidenciando a eficiência dos métodos extrajudiciais para determinadas categorias de conflitos de consumo.

Ricardo Dalmaso Marques argumenta que a implementação de plataformas de ODR

²⁰⁹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso em Mandado de Segurança nº 48.866/GO. Relator: Min. Herman Benjamin. Brasília, DF, 13 de dezembro de 2016. Diário da Justiça Eletrônico, 28 ago. 2020.

²¹⁰ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Online Dispute Resolution (ODR) e Acesso à Justiça no Brasil*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, p. 89-92.

²¹¹ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Índice de resolução de pendências no consumidor.gov.br é de cerca de 80%. Brasília: MJSP, 11 set. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/indice-de-resolucao-no-consumidor-gov-br>. Acesso em: 28 nov. 2024.

promove ampliação e democratização do acesso à justiça, especialmente em cenários de desigualdade. O autor defende que as novas tecnologias não apenas facilitam o acesso aos métodos tradicionais, mas renovam o próprio conceito de acesso à justiça ao priorizar a prevenção e a contenção de disputas:

Uma das principais defesas é que a tecnologia aponta para uma solução da crise de Justiça observada há décadas no Brasil – e em países como Índia, Inglaterra e Estados Unidos – que não passa pela ampliação da parafernália jurisdicional ou o aumento do número de juízes e advogados. Seria o que Dierle Nunes chama de uma virada tecnológica no Direito, que tem impactos no campo processual e exige uma releitura de institutos desde o âmbito propedêutico até o delineamento da refundação de técnicas processuais para que possam atingir bons resultados mas com respeito do conjunto de normas fundamentais atinentes ao modelo constitucional de processo.²¹²

Esta perspectiva alinha-se à compreensão contemporânea de que o acesso à justiça não se esgota no acesso ao Poder Judiciário, devendo abranger o acesso ao método mais adequado para cada controvérsia, conforme o conceito de sistema multiportas. A *Consumidor.gov.br* insere-se nesse modelo ao oferecer porta extrajudicial de baixo custo e alta efetividade para conflitos de consumo de menor complexidade, desonerando o Poder Judiciário e proporcionando solução mais célere aos consumidores. Ademais, a plataforma opera mediante transparência e publicidade, divulgando índices de resolutividade por empresa, o que gera incentivos reputacionais para que os fornecedores resolvam adequadamente as reclamações.

Observe-se, que a utilização de métodos extrajudiciais prévios ao ajuizamento de ações judiciais tem sido defendida como requisito de procedibilidade em determinadas matérias. Ricardo Dalmaso Marques relata que alguns magistrados têm determinado a suspensão ou extinção de processos quando os demandantes não comprovam ter buscado solução extrajudicial consensual, particularmente mediante a plataforma *Consumidor.gov.br*.²¹³ Esta orientação, conquanto ainda não seja majoritária, fundamenta-se na interpretação de que o interesse processual, como condição da ação, exige a demonstração da necessidade de intervenção do Poder Judiciário, a qual não se configura quando o demandado sequer teve oportunidade de resolver voluntariamente a controvérsia.

Não se trata, destaque-se, de violação ao princípio constitucional da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, da CF/1988), mas de sua releitura à luz da eficiência e da adequação dos métodos de resolução de disputas. Como ensina Kazuo Watanabe, o acesso à

²¹² MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Online Dispute Resolution (ODR) e Acesso à Justiça no Brasil*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, p. 135.

²¹³ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Online Dispute Resolution (ODR) e Acesso à Justiça no Brasil*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, p. 308-313.

justiça deve ser compreendido como acesso qualificado que propicie tutela efetiva, tempestiva e adequada, o que inclui necessariamente os métodos consensuais de solução de conflitos.²¹⁴ Reservar o Poder Judiciário como *ultima ratio* não significa negar o acesso, mas otimizar sua atuação para os casos em que os métodos extrajudiciais se revelem insuficientes.

A inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, constitui outro instrumento processual de fundamental importância para a efetividade da tutela dos consumidores. Trata-se de direito básico que faculta ao juiz, quando for verossímil a alegação ou quando o consumidor for hipossuficiente, inverter o ônus probatório em favor do consumidor. Benjamin, Marques e Bessa explicam que este dispositivo visa compensar a vulnerabilidade técnica e informacional do consumidor, que frequentemente não dispõe de acesso às provas necessárias à demonstração de suas alegações, as quais se encontram em poder do fornecedor.²¹⁵

A inversão pode operar-se tanto por verossimilhança das alegações quanto por hipossuficiência do consumidor, requisitos que devem ser interpretados não como cumulativos, mas alternativos. A verossimilhança refere-se à aparência de verdade das alegações do consumidor, avaliada segundo as regras de experiência e o contexto do caso concreto. A hipossuficiência, por seu turno, não se limita à dimensão econômica, abrangendo também a vulnerabilidade técnica, informacional e jurídica que caracteriza a posição do consumidor nas relações de consumo massificadas.

Cumprido observar que a inversão do ônus da prova, conquanto instrumento importante de facilitação da defesa do consumidor, não dispensa a demonstração de elementos mínimos de plausibilidade da pretensão.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem assentado que a inversão não autoriza julgamento favorável ao consumidor na ausência absoluta de prova, mas transfere ao fornecedor o ônus de demonstrar fatos extintivos, impeditivos ou modificativos do direito do consumidor. Esta técnica processual harmoniza-se com o princípio da aptidão para a prova, segundo o qual deve incumbir o ônus probatório à parte que se encontra em melhores condições de produzi-la, critério que frequentemente favorece o fornecedor em razão de sua estrutura organizacional e acesso à informação.

A facilitação da defesa do consumidor em juízo, prevista genericamente no art. 6º,

²¹⁴ WATANABE, Kazuo. Acesso à Justiça e Sociedade Moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo (Coord.). *Participação e processo*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988, p. 128-135.

²¹⁵ BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 10. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022, capítulo II, item 3, "g". E-book.

VIII, do CDC, não se esgota na inversão do ônus da prova, estendendo-se a outros mecanismos processuais. O art. 101, I, do CDC estabelece que, nas ações de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços, a ação poderá ser proposta no domicílio do autor, em derrogação à regra geral de que as ações devem ser propostas no foro do domicílio do réu. Esta previsão, que se justifica pela dificuldade que consumidores eventuais enfrentam para litigar em foro distante, foi reafirmada pelo art. 22, II, da Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) especificamente para as relações de consumo conduzidas pela internet.

Ademais, o art. 88 do CDC veda a denunciação da lide nas ações de responsabilidade por vício do produto ou do serviço, o que impede que o processo seja complexificado pela inclusão de terceiros na relação processual, com consequente dilação do tempo necessário à solução da controvérsia. A gratuidade da justiça para as associações de defesa do consumidor quando atuam na defesa de direitos coletivos (art. 87 do CDC) e a possibilidade de execução específica com imposição de multa diária (art. 84) também integram o conjunto de instrumentos de facilitação e efetividade da tutela.

Não obstante os avanços representados pelos instrumentos processuais disponíveis, persistem desafios à efetividade plena da tutela dos consumidores.

A exclusão digital, identificada por Ricardo Dalmaso Marques como risco ao acesso democrático às plataformas de ODR, constitui obstáculo que demanda atenção das políticas públicas. Parcela significativa da população brasileira ainda não dispõe de acesso qualificado à internet ou de letramento digital suficiente para utilizar autonomamente plataformas eletrônicas de resolução de conflitos. Este fenômeno pode aprofundar desigualdades, beneficiando consumidores com maior capacidade tecnológica em detrimento daqueles que permanecem dependentes de canais presenciais.²¹⁶

A proteção de dados pessoais dos consumidores, especialmente no contexto de plataformas digitais, apresenta-se como questão de crescente relevância. Ricardo Dalmaso Marques alerta para os riscos à privacidade e à segurança cibernética dos jurisdicionados, defendendo a necessidade de transparência e responsabilidade na implementação de sistemas de ODR.²¹⁷ A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) estabelece requisitos para o tratamento de dados pessoais que devem ser observados tanto por plataformas privadas quanto por sistemas públicos de resolução de conflitos, sob pena de responsabilização civil e

²¹⁶ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Online Dispute Resolution (ODR) e Acesso à Justiça no Brasil*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, p. 156-163.

²¹⁷ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Online Dispute Resolution (ODR) e Acesso à Justiça no Brasil*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023, p. 171-178.

administrativa.

Outro desafio reside na necessidade de combater a litigiosidade predatória, fenômeno caracterizado pelo ajuizamento massivo de demandas sem fundamento razoável ou com finalidade meramente especulativa. A facilitação do acesso não pode converter-se em estímulo ao abuso do direito de ação, que onera desnecessariamente o sistema de justiça e pode gerar inclusive condenações indevidas de fornecedores.

Os mecanismos de boa-fé processual e de responsabilização por litigância de má-fé, previstos no Código de Processo Civil, devem ser aplicados também nas relações de consumo para coibir abusos, sem prejuízo da proteção efetiva dos consumidores que buscam legitimamente a tutela de seus direitos.

A articulação entre os diversos instrumentos processuais e extrajudiciais de tutela dos consumidores revela-se essencial para a efetividade do sistema. A complementaridade entre Poder Judiciário, órgãos administrativos como Procons e plataformas de ODR permite que cada método atue conforme sua vocação institucional, otimizando recursos e ampliando o acesso. As demandas de menor complexidade e valor, que representam a maioria dos conflitos de consumo, podem ser adequadamente resolvidas por Juizados Especiais ou por meios extrajudiciais como a Consumidor.gov.br, reservando-se as vias ordinárias e as ações coletivas para controvérsias que demandam cognição exauriente ou que envolvem direitos transindividuais de amplitude significativa.

A instrumentalidade do processo, compreendida à luz das necessidades específicas da tutela dos consumidores, exige que o sistema processual seja constantemente avaliado e aperfeiçoado para garantir resultados práticos efetivos. Não basta declarar direitos se os instrumentos para os realizar revelam-se inadequados ou inacessíveis. Como ensina Dinamarco, o processo deve proporcionar a quem tem razão "tudo aquilo e precisamente aquilo" que tem o direito de obter, o que, no contexto das relações de consumo, implica superar barreiras econômicas, informacionais e organizacionais que tradicionalmente obstaculizam a realização da justiça material.²¹⁸

Os dados do Conselho Nacional de Justiça revelam que, conquanto o Poder Judiciário brasileiro tenha registrado aumento de produtividade em 2023, com 35 milhões de processos baixados e taxa de congestionamento de 70,5%, o volume de processos pendentes permanece elevado, atingindo 83,8 milhões.²¹⁹ Esses números evidenciam que o modelo jurisdicional

²¹⁸ DINAMARCO, Cândido Rangel. *A instrumentalidade do processo*. 15. ed. São Paulo: Malheiros, 2013, p. 342-345.

²¹⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2024*: sumário executivo. Brasília: CNJ, 2024,

tradicional, fundado predominantemente na adjudicação estatal, mostra-se insuficiente para lidar com a litigiosidade de massa característica da sociedade contemporânea. A ampliação e o aperfeiçoamento dos métodos extrajudiciais, especialmente aqueles apoiados em novas tecnologias, apresentam-se como imperativo para a sustentabilidade do sistema de justiça.

A Consumidor.gov.br, ao alcançar índice de resolutividade de 80% e resolver conflitos em prazo médio de sete dias, demonstra que o investimento em plataformas públicas de ODR pode produzir resultados significativos em termos de efetividade e eficiência.²²⁰ Todavia, é fundamental que a expansão desses mecanismos seja acompanhada de garantias processuais adequadas, incluindo transparência algorítmica, proteção de dados, participação informada dos consumidores e possibilidade de revisão judicial das decisões ou acordos firmados quando verificada abusividade ou vício de consentimento.

A tutela coletiva, por sua vez, permanece como instrumento insubstituível para a proteção de direitos difusos e coletivos dos consumidores, especialmente diante de práticas abusivas generalizadas ou de danos ambientais e à saúde que afetam coletividades indeterminadas. A atuação do Ministério Público, da Defensoria Pública e das associações civis deve ser fortalecida mediante adequado provimento de recursos humanos e materiais, bem como mediante a superação de obstáculos processuais que dificultam a efetiva reparação dos danos coletivos.

Observe-se, por fim, que a efetividade da tutela dos consumidores não depende exclusivamente de instrumentos processuais, mas também da educação para o consumo e da conscientização dos consumidores acerca de seus direitos. O art. 4º, IV, do CDC estabelece como objetivo da Política Nacional das Relações de Consumo a educação e informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres. Consumidores informados e conscientes de seus direitos tendem a exigir seu cumprimento espontâneo pelos fornecedores, reduzindo a necessidade de intervenção jurisdicional e fortalecendo a cultura do respeito aos direitos do consumidor no mercado.

Em síntese, o ordenamento jurídico brasileiro dispõe de variado conjunto de instrumentos processuais e extrajudiciais destinados a garantir efetividade à tutela dos consumidores. Desde os Juizados Especiais Cíveis, que facilitam o acesso mediante simplicidade e gratuidade, até as ações coletivas, que permitem a tutela molecular de direitos transindividuais, desde a inversão do ônus da prova e outras regras de facilitação da defesa até

p. 5.

²²⁰ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Índice de resolução de pendências no consumidor.gov.br é de cerca de 80%. Brasília: MJSP, 11 set. 2024.

as plataformas digitais de ODR que resolvem milhares de conflitos em poucos dias, todos esses instrumentos convergem para a realização do comando constitucional de proteção do consumidor (art. 5º, XXXII, da CF/1988).

A efetividade desses instrumentos, todavia, demanda aperfeiçoamento contínuo, investimento em infraestrutura tecnológica e humana, e, sobretudo, a construção de uma cultura jurídica que compreenda o processo não como fim em si mesmo, mas como meio para a realização da justiça material nas relações de consumo.

3.4 Inclusão Digital e Barreiras de Acesso

A efetividade dos instrumentos de *Online Dispute Resolution* na tutela dos direitos dos consumidores pressupõe, como condição fundamental, o acesso universal e qualificado à internet. Conquanto as plataformas digitais de resolução de conflitos apresentem potencial significativo para ampliar o acesso à justiça, conforme demonstrado pelos índices de resolutividade da plataforma Consumidor.gov.br, sua implementação deve ser analisada à luz das desigualdades digitais que persistem no Brasil.

A exclusão digital, fenômeno multidimensional que abrange não apenas a ausência de conectividade, mas também deficiências de letramento tecnológico e qualidade do acesso, pode converter instrumentos concebidos para democratizar a justiça em mecanismos que reproduzem e aprofundam desigualdades preexistentes.

Essa preocupação encontra fundamento na análise dos obstáculos ao acesso à justiça empreendida por Cappelletti e Garth no Projeto Florença. Os autores demonstraram que as barreiras existentes nos sistemas jurídicos, econômicas, sociais e organizacionais, afetam de maneira mais pronunciada as pequenas causas e os litigantes individuais, especialmente os mais pobres, ao passo que as vantagens pertencem de modo especial aos litigantes organizacionais.

221

Embora a terceira onda renovatória do acesso à justiça tenha preconizado justamente a adoção de métodos alternativos e simplificados de resolução de conflitos como forma de superar entraves processuais, a transposição desses mecanismos para o ambiente digital cria uma nova categoria de barreira que os autores do Projeto Florença não puderam antecipar, a exclusão digital, que se sobrepõe às barreiras econômicas, cognitivas e geográficas já

²²¹ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor, 1988, p. 8-9.

identificadas, agravando-as.

3.4.1 A dimensão empírica da exclusão digital no Brasil

Os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua), divulgados pelo IBGE mediante o módulo de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), permitem dimensionar com precisão as barreiras de acesso que comprometem a universalidade das plataformas de ODR. Em 2024, a internet era utilizada em 93,6% dos domicílios particulares permanentes do país, correspondendo a 74,9 milhões de domicílios.²²²

Esse percentual representa avanço significativo em relação a 2016, quando apenas 66,1% dos domicílios dispunham de acesso. Não obstante os progressos, 5,1 milhões de domicílios permaneciam desconectados, o que, considerando a média de moradores por domicílio, implica contingente superior a dez milhões de brasileiros sem acesso domiciliar à internet.²²³

A distribuição territorial do acesso revela disparidades relevantes. Enquanto 94,7% dos domicílios urbanos dispunham de internet em 2024, nas áreas rurais esse percentual era de 84,8%, com diferença de 9,9 pontos percentuais.²²⁴ Embora substancialmente reduzida em relação a 2016, quando ultrapassava 40 pontos percentuais, essa desigualdade assume particular relevo quando se considera que a população rural, frequentemente mais vulnerável economicamente, já enfrenta barreiras geográficas para acessar serviços presenciais de defesa do consumidor.

A identificação dos motivos pelos quais os domicílios não utilizam internet revela a natureza multifacetada da exclusão digital. Entre os 5,1 milhões de domicílios sem internet em 2024, os três motivos mais frequentes foram: nenhum morador sabia usar a internet (32,6%), o serviço de acesso era caro (27,6%) e falta de necessidade percebida (26,7%).²²⁵

Esses dados evidenciam que a exclusão digital não se reduz a limitações de infraestrutura, mas envolve barreiras cognitivas, econômicas e culturais que se reforçam

²²² INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Tecnologia de Informação e Comunicação 2024*. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

²²³ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Tecnologia de Informação e Comunicação 2024*. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

²²⁴ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Tecnologia de Informação e Comunicação 2024*. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

²²⁵ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Tecnologia de Informação e Comunicação 2024*. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

mutuamente.

Quando se analisa o perfil individual dos não usuários, a barreira cognitiva mostra-se ainda mais acentuada: 46,3% das pessoas que não utilizaram internet em 2023 alegaram não saber utilizá-la como motivo principal, e 75,5% dos não usuários possuíam no máximo o ensino fundamental incompleto.²²⁶

A correlação entre renda e acesso qualificado corrobora a centralidade do fator econômico, domicílios sem microcomputador nem tablet apresentavam rendimento médio per capita de R\$ 1.233, ao passo que aqueles com ambos os equipamentos alcançavam R\$ 4.825.²²⁷ A infraestrutura, por sua vez, constitui barreira particularmente aguda nas áreas rurais: enquanto nas áreas urbanas apenas 0,9% dos domicílios sem internet alegaram indisponibilidade do serviço, nas áreas rurais esse percentual alcançou 12,1%.²²⁸

A dimensão geracional merece atenção específica. Embora o percentual de idosos que utilizam internet tenha crescido de 24,7% em 2016 para 66,0% em 2023, esse grupo permanece significativamente abaixo da média nacional de 88,0%, com diferença superior a 30 pontos percentuais em relação à faixa etária de maior utilização.²²⁹ Considerando que os idosos constituem grupo especialmente vulnerável nas relações de consumo, conforme reconhecido pelo art. 39, IV, do CDC e pelo Estatuto do Idoso, sua sub-representação entre os usuários de internet compromete a efetividade de plataformas digitais como mecanismo universal de tutela.

3.4.2 Exclusão digital e vulnerabilidade do consumidor: o problema da hipervulnerabilidade digital

A análise das barreiras de acesso digital ganha densidade teórica quando articulada com a noção de vulnerabilidade que estrutura o sistema de proteção do consumidor. Como ensina a doutrina, a vulnerabilidade constitui a “peça fundamental” do direito do consumidor, o “ponto de partida” de toda a sua aplicação.²³⁰

²²⁶ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Tecnologia de Informação e Comunicação 2023*. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

²²⁷ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Tecnologia de Informação e Comunicação 2023*. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

²²⁸ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Tecnologia de Informação e Comunicação 2023*. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

²²⁹ INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Tecnologia de Informação e Comunicação 2023*. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

²³⁰ BENJAMIN, Antonio Herman; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo. *Manual de Direito do Consumidor*. 10. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2024, comentário ao art. 4.º, I, do CDC. A expressão é atribuída a Antonio Herman Benjamin.

A doutrina classifica a vulnerabilidade do consumidor em dimensões técnica, jurídica, fática e informacional, classificação que tem sido acolhida pelo Superior Tribunal de Justiça.²³¹

A jurisprudência do STJ, com efeito, reconhece que entre todos os consumidores vulneráveis “há outros cuja vulnerabilidade é superior à média”, os quais a doutrina denomina consumidores hipervulneráveis, aqueles cuja idade, saúde, conhecimento ou condição social os coloca em posição de fragilidade agravada nas relações de consumo²³². Em caso pragmático sobre a matéria, o Tribunal definiu que:

Ao Estado Social importam não apenas os vulneráveis, mas, sobretudo, os hipervulneráveis, pois são esses que, exatamente por serem minoritários e amiúde discriminados ou ignorados, mais sofrem com a massificação do consumo e a “pasteurização” das diferenças que caracterizam e enriquecem a sociedade moderna [...]. Ser diferente ou minoria, por doença ou qualquer outra razão, não é ser menos consumidor, nem menos cidadão, tampouco merecer direitos de segunda classe ou proteção apenas retórica do legislador.²³³

Essa construção doutrinária e jurisprudencial revela-se particularmente pertinente à análise das plataformas de ODR. Os dados empíricos demonstram que os consumidores mais afetados pela exclusão digital, idosos, pessoas de baixa escolaridade, residentes em áreas rurais, consumidores de baixa renda, coincidem precisamente com os segmentos reconhecidos como hipervulneráveis pelo ordenamento jurídico.

Configura-se, assim, o que se pode denominar hipervulnerabilidade digital, uma vulnerabilidade informacional agravada que decorre não apenas do déficit informacional intrínseco à relação de consumo, mas da impossibilidade de acessar os próprios instrumentos de tutela concebidos para compensar essa assimetria.²³⁴

Claudia Marques, ao analisar a vulnerabilidade informacional do consumidor na sociedade contemporânea, observa que o mundo de consumo é “cada vez mais visual, rápido e de risco”, de modo que a informação, que antes era mero dever anexo de boa-fé, tornou-se “principal e é base da vinculação”, instrumento de defesa da dignidade da pessoa humana.²³⁵ A autora sustenta que, na sociedade atual, “é na informação que está o poder, a falta desta

²³¹ BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 1.195.642/RJ (2010/0094391-6). Relatora: Min. Nancy Andrighi. 3ª Turma. Julgado em 13 nov. 2012. DJe 21 nov. 2012.

²³² BENJAMIN; MARQUES; BESSA, op. cit., comentário ao art. 39, IV, do CDC.

²³³ STJ, REsp 586.316/MG, j. 17.04.2007, rel. Min. Herman Benjamin.

²³⁴ A expressão “vulnerabilidade informacional agravada ou potencializada, denominada hipervulnerabilidade” foi consagrada pelo STJ no julgamento do REsp 1.329.556/SP, j. 25.11.2014, rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, DJe 09.12.2014.

²³⁵ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 362.

representa intrinsecamente um minus, uma vulnerabilidade quanto mais importante for essa informação detida pelo outro”.²³⁶

Ora, se o déficit informacional já caracteriza vulnerabilidade nas relações de consumo comuns, esse déficit assume proporções ainda mais graves quando o consumidor sequer consegue acessar as plataformas digitais por meio das quais poderia exercer seus direitos.

O reconhecimento dessa hipervulnerabilidade digital não constitui mero exercício teórico, mas tem implicações práticas relevantes. Se a utilização, pelo fornecedor, de técnicas mercadológicas que se aproveitam da vulnerabilidade agravada do consumidor já caracteriza prática abusiva (art. 39, IV, do CDC), com igual razão a migração de canais de tutela para ambientes exclusivamente digitais, sem a manutenção de mecanismos acessíveis a consumidores digitalmente excluídos, pode configurar violação ao princípio da vulnerabilidade, na medida em que priva de proteção efetiva justamente aqueles que mais dela necessitam.

3.4.3 A qualidade do acesso como fator de exclusão

Para além da mera existência de conexão, a qualidade e as características do acesso assumem relevância para a efetiva utilização de plataformas de ODR. O telefone móvel celular é utilizado por 98,8% dos usuários de internet, ao passo que o uso de microcomputador declinou de 63,2% em 2016 para apenas 34,2% em 2023.²³⁷

Essa migração para o acesso exclusivo por dispositivos móveis pode comprometer a experiência do consumidor em plataformas que demandam upload de documentos, preenchimento de formulários extensos e leitura de textos longos. A disparidade entre estudantes da rede privada e pública é ilustrativa: enquanto 72,1% dos estudantes da rede privada utilizavam computador para acessar a internet, entre os da rede pública esse percentual era de apenas 29,9%.²³⁸

As disparidades regionais na infraestrutura de banda larga reforçam a preocupação com a qualidade do acesso. Enquanto a Região Sudeste apresentava 91,1% de domicílios com banda larga móvel, na Região Nordeste esse percentual era de apenas 70,0%.²³⁹ A Região Nordeste, que registra o menor percentual de usuários de internet entre as grandes regiões

²³⁶ MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019, p. 363.

²³⁷ IBGE, PNAD Contínua — TIC 2023.

²³⁸ IBGE, PNAD Contínua — TIC 2023.

²³⁹ IBGE, PNAD Contínua — TIC 2024.

(84,2% em 2023), tem experimentado crescimento acelerado, o que sugere processo de convergência regional ainda inconcluso.²⁴⁰

3.4.4 O paradoxo da modernização excludente e as iniciativas de mitigação

Ricardo Dalmaso Marques, ao analisar os desafios do ODR no Brasil, identifica com precisão a tensão inerente à digitalização do acesso à justiça:

A despeito das ponderações em sentido contrário, defendemos que o uso jurídico das novas tecnologias em geral amplia, democratiza e efetiva o acesso à justiça, sobretudo, em um país com um sistema judiciário em desenvolvimento, como o Brasil. Seu impacto é inédito, sobretudo, porque, graças a aplicações com o Dispute System Design (DSD), o foco inicial se desloca para a prevenção de conflitos. Contudo, é necessário reconhecer que nem todos têm acesso às tecnologias ou habilidades para utilizá-las, o que pode gerar uma nova forma de exclusão.²⁴¹

Essa ponderação evidencia o que se pode denominar paradoxo da modernização excludente, os instrumentos concebidos para ampliar o acesso à justiça podem, simultaneamente, criar barreiras adicionais para segmentos já vulneráveis. A plataforma Consumidor.gov.br, conforme analisado anteriormente, apresenta índice de resolutividade superior a 80% e prazo médio de resposta de aproximadamente sete dias, resultados substancialmente superiores aos do Poder Judiciário.

Todavia, esses benefícios destinam-se exclusivamente aos consumidores que lograram acessar a plataforma, isto é, àqueles que dispõem de internet, de equipamentos adequados, de letramento digital suficiente e de conhecimento sobre a existência do serviço.

Iniciativas voltadas à mitigação da exclusão digital têm sido implementadas pelo Poder Judiciário. O Conselho Nacional de Justiça, por meio do programa Justiça 4.0, estimulou a criação de Pontos de Inclusão Digital (PIDs), que em abril de 2024 contabilizavam 418 unidades catalogadas.²⁴²

Esses espaços, regulamentados pela Resolução CNJ n.º 508/2023, oferecem acesso gratuito à internet e assistência para utilização de sistemas processuais eletrônicos.²⁴³ Não obstante a relevância dessas iniciativas, sua capilaridade permanece limitada diante da

²⁴⁰ IBGE, PNAD Contínua — TIC 2023. A Região Nordeste expandiu 14,2 pontos percentuais entre 2019 e 2023.

²⁴¹ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos online de resolução de conflitos (ODR): processo, tecnologia, acesso à justiça e devido processo legal*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.

²⁴² CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2024: ano-base 2023*. Brasília: CNJ, 2024. O número refere-se a PIDs catalogados em abril de 2024. Dados posteriores indicam que o número real pode alcançar 700 unidades, considerando pontos ainda não registrados formalmente no painel do CNJ.

²⁴³ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2024: ano-base 2023*. Brasília: CNJ, 2024.

magnitude do desafio: considerando os 5.570 municípios brasileiros, a existência de 418 PIDs representa cobertura inferior a 8% do território nacional.

O modelo de acesso digital assistido em que agentes públicos auxiliam consumidores digitalmente excluídos a registrar reclamações em plataformas eletrônicas, constitui estratégia promissora de mitigação, articulando inclusão tecnológica com presença institucional.

A experiência do TJDFT, que realizou mais de 65 mil atendimentos em PIDs ao longo de 2024²⁴⁴, demonstra a viabilidade e a demanda por esse tipo de serviço. Todavia, para que essas iniciativas alcancem escala compatível com a dimensão do problema, faz-se necessária sua articulação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, integrando PROCONs, Defensorias Públicas e entidades civis de defesa do consumidor em rede de atendimento digital assistido.

Em síntese, conquanto o Brasil tenha experimentado avanços expressivos na universalização do acesso à internet, barreiras materiais, cognitivas, econômicas e culturais persistem, excluindo parcela da população dos benefícios proporcionados pelas plataformas de ODR.

A articulação dos dados empíricos com a teoria da vulnerabilidade revela que a exclusão digital não constitui problema meramente tecnológico, mas traduz forma de hipervulnerabilidade que compromete o acesso à justiça dos consumidores que mais necessitam de proteção. Retomando a lição de Cappelletti e Garth, se os obstáculos ao acesso à justiça são mais pronunciados para os litigantes mais fracos, a superação da brecha digital constitui condição indispensável para que os avanços do ODR beneficiem toda a população, e não apenas os segmentos já digitalmente incluídos.

A efetividade do ODR como instrumento de tutela dos consumidores depende, portanto, de abordagem multidimensional que combine expansão de infraestrutura, educação tecnológica, subsídios econômicos e, sobretudo, manutenção de canais presenciais e assistidos para populações vulneráveis.

²⁴⁴ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. Relatório de atendimentos dos Pontos de Inclusão Digital — 2024. Brasília: TJDFT, 2025.

4 A OBRIGATORIEDADE DA ODR COMO REQUISITO PROCESSUAL EM CAUSAS DE PEQUENO VALOR NO ÂMBITO DO CDC

A análise desenvolvida no capítulo anterior evidenciou que a tutela do consumidor, estruturada pelo Código de Defesa do Consumidor, enfrenta desafios sistêmicos decorrentes da litigiosidade de massa, da assimetria estrutural entre consumidores e fornecedores e da persistente exclusão digital que limita o acesso a mecanismos tradicionais e tecnológicos de solução de controvérsias.

A constatação de que milhões de conflitos de pequeno valor são processados anualmente pelo Judiciário, somada às dificuldades executivas e à desigualdade informacional que caracteriza o mercado de consumo contemporâneo, demonstra que o modelo atual não tem sido capaz de oferecer resposta tempestiva, uniforme e efetiva às demandas de baixa complexidade. Nesse contexto, a ODR surge não como mera alternativa tecnológica, mas como possível instrumento de recomposição de eficiência, racionalidade e acesso qualificado à justiça.

A partir dessa base teórica e empírica construída no Capítulo 3, o presente capítulo investiga a viabilidade jurídica e constitucional da instituição da ODR como requisito processual em causas de pequeno valor no âmbito do CDC, analisando seus fundamentos, limites, potencialidades e desafios.

4.1 Modelo de aplicação da ODR como requisito processual em causas de pequeno valor: diferentes possibilidades

A compreensão dos modelos de aplicação da ODR em causas consumeristas de pequeno valor exige, preliminarmente, a delimitação conceitual do instituto e a análise comparada das experiências que o implementaram de forma mais avançada. A resolução de disputas online não constitui fenômeno unitário, ao contrário, manifesta-se em uma pluralidade de arranjos institucionais que variam conforme o grau de obrigatoriedade imposto às partes, a natureza pública ou privada do provedor e a intensidade da integração com o sistema de justiça estatal.

A presente seção examina essa tipologia à luz do direito comparado e da experiência brasileira, identificando os elementos estruturais que permitem avaliar a viabilidade de um modelo obrigatório de ODR como requisito processual no âmbito do Código de Defesa do Consumidor.

No plano conceitual, Ricardo Dalmaso Marques propõe uma definição ampla de ODR, que ultrapassa a mera digitalização de métodos tradicionais de ADR. Para o autor, o ODR “consiste na utilização das novas tecnologias para prevenir, gerir e resolver conflitos nas mais diversas esferas e áreas”,²⁴⁵ abrangendo desde o processo eletrônico e as audiências virtuais até plataformas privadas de negociação assistida. O conceito, que originariamente se circunscrevia à transposição dos métodos adequados de resolução de conflitos (ADR) para o ambiente digital, expandiu-se para abarcar toda utilização de novas tecnologias que otimize a prevenção, o gerenciamento e a resolução de controvérsias.²⁴⁶

A contribuição estrutural mais significativa do ODR reside na inserção da tecnologia como “quarta parte” ou “quarto sujeito” do processo, conceito que designa o papel ativo da plataforma tecnológica na gestão do procedimento, no estabelecimento da agenda e na condução estratégica das partes à composição.²⁴⁷ Nessa perspectiva, a tecnologia não se limita a substituir canais de comunicação tradicionais, mas cria ambientes procedimentais inexistentes no mundo físico, capazes de combater vieses cognitivos, reduzir assimetrias informacionais e incentivar posturas cooperativas entre os litigantes.

Rule aprofunda essa perspectiva ao descrever a “quarta parte” como metáfora que atribui à tecnologia um assento à mesa ao lado dos demais sujeitos processuais, as duas partes disputantes e o terceiro imparcial, seja mediador ou árbitro. Para o autor, embora no estágio atual a quarta parte execute funções relativamente simples, como o envio de lembretes sobre prazos ou o registro de comunicações entre os participantes, o avanço exponencial da capacidade computacional amplia continuamente o horizonte de possibilidades, permitindo antever cenários em que a tecnologia se torne indispensável para auxiliar as partes humanas a alcançar resultados justos com o suporte de ferramentas digitais cada vez mais sofisticadas.²⁴⁸

Essa compreensão é particularmente relevante quando se examina a relação entre ODR e sistema judicial. Rule observa que os tribunais, diferentemente das plataformas privadas de comércio eletrônico que pioneiramente adotaram a ODR, não estão sujeitos a pressões

²⁴⁵ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos online de resolução de conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. seção 1.6. E-book.

²⁴⁶ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos online de resolução de conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. seção 1.6. E-book.

²⁴⁷ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos online de resolução de conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. seção 1.2. E-book. O conceito de “quarta parte” (fourth party) foi originalmente formulado por Ethan Katsh e Janet Rifkin em *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace* (San Francisco: Jossey-Bass, 2001).

²⁴⁸ RULE, Colin. Online dispute resolution and the future of justice. *Annual Review of Law and Social Science*, v. 16, p. 277-292, 2020, p. 281-282.

concorrenciais: por deterem monopólio sobre a aplicação coercitiva do direito, não enfrentam o risco de seus "clientes" migrarem para outro prestador de serviços. Essa posição monopolística, paradoxalmente, desincentiva a inovação e a atualização dos procedimentos judiciais, gerando o que o autor denomina "espiral de irrelevância", fenômeno em que a crescente desconexão entre as soluções oferecidas pelo Judiciário e as expectativas dos cidadãos afasta progressivamente as disputas dos tribunais em direção a mecanismos alternativos desenvolvidos pelo setor privado.²⁴⁹ A integração da ODR ao sistema público de justiça, nessa perspectiva, não é apenas uma opção de política judiciária, é condição para que os tribunais preservem sua função institucional em uma sociedade digitalizada.

No plano tipológico, é possível classificar os modelos de ODR segundo dois eixos fundamentais, a modalidade procedimental e o grau de obrigatoriedade. Quanto ao primeiro eixo, Pablo Cortés distingue os mecanismos de *dispute avoidance* voltados à prevenção e contenção de conflitos mediante *chatbots*, sistemas de *feedback*, certificações e procedimentos internos de reclamação dos mecanismos de *dispute resolution* propriamente ditos, nos quais a tecnologia é aplicada ao procedimento resolutivo, seja ele autocompositivo (negociação e mediação) ou heterocompositivo (arbitragem e adjudicação estatal).²⁵⁰

Quanto ao grau de obrigatoriedade, os modelos variam em um espectro que compreende arranjos institucionais distintos. No modelo voluntário, a adesão ao mecanismo de ODR depende inteiramente da autonomia das partes, sem qualquer condicionamento processual, é o caso da maior parte das plataformas privadas de negociação e mediação online. No modelo de incentivo, o ordenamento jurídico estimula a utilização da ODR mediante vantagens processuais, como isenção ou redução de custas, inversão do ônus da sucumbência ou preferência na tramitação, sem, contudo, impedi-lo de acessar diretamente o Judiciário. No modelo de condição de procedibilidade, a tentativa prévia de resolução pela plataforma de ODR constitui requisito de admissibilidade da ação judicial, de modo que a petição inicial desacompanhada da comprovação de esgotamento da via extrajudicial é indeferida liminarmente. Por fim, no modelo de jurisdição exclusiva, determinadas categorias de disputas são submetidas obrigatoriamente a um tribunal online com poder adjudicatório vinculante, excluindo-se a competência do juízo comum para aquela matéria.²⁵¹

²⁴⁹ RULE, 2020, p. 283.

²⁵⁰ CORTÉS, Pablo. *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. London: Routledge, 2011, p. 59-64.

²⁵¹ Classificação elaborada a partir da sistematização doutrinária de: CORTÉS, Pablo. *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. London: Routledge, 2011, p. 198-200; SALTER, Shannon. *Online Dispute Resolution and Justice System Integration: British Columbia's Civil Resolution Tribunal*. *Windsor Yearbook of*

A experiência mais avançada de integração da ODR ao sistema público de justiça é a do Civil Resolution Tribunal (CRT) da Colúmbia Britânica, Canadá, que constitui o primeiro tribunal online do mundo plenamente integrado ao sistema judiciário estatal. Instituído pelo Civil Resolution Tribunal Act de 2012 e tornado obrigatório por emenda legislativa de 2015, o CRT detém jurisdição exclusiva sobre disputas condominiais e causas cíveis de pequeno valor na província.²⁵²

O potencial transformador da ODR somente será plenamente realizado quando estiver integralmente integrada aos processos públicos de justiça. O Civil Resolution Tribunal é o primeiro tribunal online do Canadá e, atualmente, o único sistema de ODR no mundo plenamente integrado ao sistema de justiça, permitindo que o público resolva disputas condominiais e de pequenas causas de forma justa, rápida e acessível (SALTER, 2017, p. 114, tradução nossa).²⁵³

A estrutura procedimental do CRT opera em quatro fases sequenciais, cada qual projetada para resolver a disputa no nível mais baixo possível de complexidade e custo. A primeira fase consiste no *Solution Explorer*, ferramenta gratuita de autodiagnóstico que, por meio de caminhos guiados e inteligência artificial básica, auxilia o cidadão a compreender sua situação jurídica e a identificar soluções antes mesmo de formalizar uma reclamação²⁵⁴. A segunda fase é a negociação direta entre as partes, monitorada pela plataforma, mas com baixa intervenção institucional. A terceira fase e a mais importante em termos de resolutividade, é a facilitação conduzida por especialistas em resolução de conflitos, que atuam remotamente por múltiplos canais de comunicação. Na quarta fase, caso frustrada a composição consensual, a disputa é submetida a um membro do tribunal com poder adjudicatório, cuja decisão é vinculante e executável como se fosse sentença judicial.²⁵⁵

Dois elementos do modelo canadense merecem destaque para os fins desta investigação. O primeiro é a transição de um regime voluntário para um regime obrigatório, motivada pela constatação empírica de que a voluntariedade permitia que uma das partes vetasse o acesso da outra a um foro acessível, obrigando-a a litigar perante a *Supreme Court of British Columbia*, instância cujos custos e prazos são desproporcionais ao valor das disputas

Access to Justice, v. 34, n. 1, p. 112-129, 2017, p. 118; RULE, Colin. Online Dispute Resolution for Business. San Francisco: Jossey-Bass, 2002.

²⁵² SALTER, Shannon. Online Dispute Resolution and Justice System Integration: British Columbia's Civil Resolution Tribunal. *Windsor Yearbook of Access to Justice*, v. 34, n. 1, p. 112-129, 2017, p. 114 e 118.

²⁵³ SALTER, Shannon. Online Dispute Resolution and Justice System Integration: British Columbia's Civil Resolution Tribunal. *Windsor Yearbook of Access to Justice*, v. 34, n. 1, p. 112-129, 2017, p. 114.

²⁵⁴ SALTER, Shannon; THOMPSON, Darin. Public-Centred Civil Justice Redesign: a case study of the British Columbia Civil Resolution Tribunal. *McGill Journal of Dispute Resolution*, v. 3, p. 113-136, 2016-2017, p. 129.

²⁵⁵ SALTER, Shannon. Op. cit., 2017, p. 120-121.

consumeristas e condominiais.²⁵⁶ O segundo é a garantia de acessibilidade para pessoas sem acesso à internet ou com barreiras digitais, mediante a manutenção de canais telefônicos e em papel, aspecto que neutraliza a principal objeção constitucional à obrigatoriedade de procedimentos exclusivamente digitais.²⁵⁷

Passando para o contexto europeu, a tentativa mais ambiciosa de institucionalização da ODR consumerista foi a plataforma ODR da União Europeia, instituída pelo Regulamento (UE) n. 524/2013 e operacionalizada pela Comissão Europeia a partir de 2016. A plataforma funcionava como porta de entrada centralizada para encaminhar reclamações de consumidores a entidades nacionais de resolução alternativa de litígios (RAL) credenciadas nos Estados-Membros. Em julho de 2023, contudo, a plataforma foi desativada, substituída por uma ferramenta informativa simplificada sem funcionalidade resolutiva direta.²⁵⁸

O fracasso da plataforma europeia é instrutivo para os fins desta pesquisa. Diferentemente do modelo canadense, a plataforma da UE operava exclusivamente como intermediária de encaminhamento, sem poder resolutivo próprio e sem caráter obrigatório para as empresas. Pablo Cortés, em análise anterior à desativação, já identificava a lacuna estrutural que viria a comprometer-la: a ausência de mecanismos que compelissem a participação empresarial e a inexistência de padrões vinculantes de qualidade para os provedores de ODR.²⁵⁹

O acesso à justiça não deve ser compreendido como o direito de participar de um procedimento adversarial perante os tribunais públicos, mas sim como o direito de obter tutela por meio do mecanismo de resolução de disputas mais adequado, o que, em muitas controvérsias — especialmente aquelas decorrentes de transações eletrônicas — pode muito bem ser a ODR. (tradução nossa)²⁶⁰

O insucesso europeu e o êxito canadense sugerem uma correlação direta entre o grau de integração sistêmica da ODR e sua efetividade. Enquanto o CRT constitui ele próprio o órgão resolutivo com jurisdição obrigatória, poder adjudicatório e decisões executáveis, a plataforma europeia limitava-se a redirecionar disputas para entidades nacionais heterogêneas, sem garantia de adesão empresarial ou de qualidade procedimental uniforme.

²⁵⁶ SALTER, Shannon; THOMPSON, Darin. Public-Centred Civil Justice Redesign: a case study of the British Columbia Civil Resolution Tribunal. *McGill Journal of Dispute Resolution*, v. 3, p. 113-136, 2016-2017, p. 118.

²⁵⁷ *Ibidem*, p. 116 e 123. O CRT mantém serviços por correio e telefone para entre 3% e 5% da população que não utiliza a internet na Colúmbia Britânica.

²⁵⁸ REGULAMENTO (UE) n. 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha. A plataforma foi desativada por decisão da Comissão Europeia em 2023, após avaliação que constatou baixa utilização efetiva pelos consumidores.

²⁵⁹ CORTÉS, Pablo. *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. London: Routledge, 2011, p. 183-184.

²⁶⁰ CORTÉS, Pablo. *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. London: Routledge, 2011, p. 182-183.

A lição comparatista é clara: a ODR consumerista produz resultados transformadores quando integrada ao sistema de justiça com caráter obrigatório e dotada de mecanismos próprios de resolução e execução.

No Brasil, a principal iniciativa pública de ODR consumerista é a plataforma *Consumidor.gov.br*, vinculada à Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça e Segurança Pública. Lançada em 27 de junho de 2014 e regulamentada pelo Decreto n. 8.573/2015, a plataforma permite a comunicação direta entre consumidores e empresas voluntariamente cadastradas, com tramitação integralmente digital e sem intermediação estatal direta na resolução do conflito.²⁶¹

Os dados consolidados do Boletim *Consumidor.gov.br* 2023 revelam uma plataforma de dimensão expressiva e com indicadores de resolutividade significativamente superiores aos do Poder Judiciário, mais de 7,7 milhões de reclamações acumuladas desde a criação, 5,4 milhões de usuários cadastrados, mais de 1.375 empresas participantes e 1.385.840 reclamações finalizadas apenas no ano de 2023, com índice médio de solução de 78% e prazo médio de resposta de seis dias.²⁶² Em segmentos específicos, os índices de resolutividade são ainda mais expressivos 88,8% em telecomunicações, 82,8% em transporte aéreo e 79,4% no setor bancário.²⁶³

O procedimento operacionalizado pela plataforma é estruturalmente simples, o consumidor registra a reclamação, a empresa dispõe de prazo de até dez dias para responder, o consumidor avalia a resposta e a classifica como resolvida ou não resolvida, indicando seu grau de satisfação. A palavra final é sempre do consumidor, elemento que confere ao sistema uma legitimidade participativa que o Judiciário tradicionalmente não oferece nas causas de pequeno valor. A plataforma é monitorada pela Senacon, pelos Procons estaduais, pelas Defensorias Públicas, pelos Ministérios Públicos, pelos Tribunais de Justiça e pelas Agências Reguladoras, funcionando simultaneamente como mecanismo de solução consensual de conflitos e como ferramenta de regulação indireta do mercado.²⁶⁴

Três características da plataforma são particularmente relevantes para o entendimento

²⁶¹ BRASIL. Decreto n. 8.573, de 19 de novembro de 2015. Dispõe sobre o *Consumidor.gov.br*, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo. O Decreto n. 11.034/2022 atualizou a regulamentação da plataforma.

²⁶² BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Boletim *Consumidor.gov.br* 2023. Brasília: Senacon, 2023.

²⁶³ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Boletim *Consumidor.gov.br* 2023. Brasília: Senacon, 2023.

²⁶⁴ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Boletim *Consumidor.gov.br* 2023. Brasília: Senacon, 2023. O boletim destaca que o sistema opera com base nos "princípios de transparência, controle social e acesso à informação".

aqui sustentado. Em primeiro lugar, o perfil das demandas, predominantemente cobrança indevida, descumprimento de oferta, dificuldade de cancelamento e problemas contratuais, sendo assim confirma o padrão de litigiosidade repetitiva e massificada já identificado no Capítulo 3 desta dissertação, demonstrando que os conflitos submetidos à plataforma são precisamente aqueles que mais congestionam os Juizados Especiais Cíveis. Em segundo lugar, o prazo médio de resposta de seis dias contrasta drasticamente com o tempo médio de tramitação nos JECs, que ultrapassa um ano em diversas comarcas segundo os dados do CNJ. Em terceiro lugar, a infraestrutura já existente com integração institucional junto ao Judiciário, aos órgãos de defesa do consumidor e às agências reguladoras, o que torna dispensável a criação de uma plataforma inteiramente nova, bastando a requalificação jurídica do Consumidor.gov.br como etapa pré-processual obrigatória.²⁶⁵

A análise comparada dos três modelos o CRT canadense (jurisdição exclusiva com ODR integrada), a plataforma europeia desativada (intermediação voluntária sem poder resolutivo) e o Consumidor.gov.br (solução consensual voluntária com monitoramento estatal), permite identificar os pressupostos de efetividade de um sistema de ODR consumerista, a obrigatoriedade de participação, poder resolutivo próprio ou vinculado ao sistema de justiça, acessibilidade multicanal para populações digitalmente excluídas e padrões procedimentais mínimos que assegurem equidade entre as partes.

A convergência dessas experiências internacionais é corroborada pela literatura especializada, que identifica a migração da ODR para o interior do sistema judicial como tendência estrutural, e não como iniciativa isolada. Rule observa que, tal como ocorreu com outros setores que resistiram à digitalização, os tribunais enfrentam a pressão de uma geração que não se dispõe a participar de processos que exijam comparecimento presencial, preenchimento de formulários em papel e esperas prolongadas por meses ou anos.²⁶⁶ Os êxitos alcançados na implantação e na expansão da ODR no setor privado demonstraram como a tecnologia poderia contribuir para a modernização dos tribunais, prestadores de serviços jurídicos e os próprios tribunais perceberam que a internet e a tecnologia móvel poderiam ampliar significativamente o acesso à justiça para pessoas de todos os níveis de renda e escolaridade, funcionando como uma versão digital do modelo multiportas concebido por Frank Sander.²⁶⁷ Essa leitura reforça a premissa adotada nesta dissertação, a proposição de uma ODR

²⁶⁵ Sobre a litigiosidade repetitiva, ver seção 3.2. Os dados do CNJ sobre o tempo de tramitação constam de: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2024* (ano-base 2023). Brasília: CNJ, 2024.

²⁶⁶ RULE, 2020, p. 283.

²⁶⁷ RULE, 2020, p. 283.

obrigatória como condição de procedibilidade no âmbito do CDC não representa inovação isolada do ordenamento brasileiro, mas alinha-se a um movimento global de reestruturação dos sistemas de justiça para incorporar mecanismos digitais pré-processuais como resposta à crise de efetividade da jurisdição tradicional.

A seção seguinte examinará em que medida esses pressupostos são compatíveis com o ordenamento constitucional brasileiro, notadamente com as garantias da inafastabilidade da jurisdição e do devido processo legal.

4.2 Viabilidade da obrigatoriedade da ODR em causas de pequeno valor: acesso à justiça, devido processo legal, acessibilidade e eficiência

A proposição de uma ODR obrigatória como requisito processual em causas consumeristas de pequeno valor suscita, inevitavelmente, confronta-se com o núcleo das garantias constitucionais do processo. A inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, CF), o devido processo legal (art. 5º, LIV, CF), a ampla defesa e o contraditório (art. 5º, LV, CF) constituem o quadro normativo a partir do qual qualquer condição de procedibilidade deve ser avaliada.

A presente seção demonstra que a exigência de submissão prévia do conflito consumerista a uma plataforma de ODR não viola nenhuma dessas garantias; antes, concretiza o mandamento constitucional de acesso efetivo à justiça, desde que observados os pressupostos de acessibilidade, gratuidade, celeridade e preservação do direito de ação.

O art. 5º, XXXV, da Constituição Federal estabelece que "a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito". A literalidade do dispositivo poderia sugerir, em interpretação maximalista, a inconstitucionalidade de qualquer requisito prévio ao ajuizamento de ação. Contudo, o próprio ordenamento constitucional e a jurisprudência consolidada do Supremo Tribunal Federal demonstram que a inafastabilidade da jurisdição não é incompatível com a exigência de etapas pré-processuais, desde que estas não inviabilizem o acesso ao Judiciário, mas apenas o condicionem ao esgotamento de uma via prévia razoável e proporcional.

A compreensão dessa compatibilidade exige breve retorno às bases dogmáticas do interesse de agir. Na formulação clássica de Liebman, o interesse para acionar consiste na relação entre a situação antijurídica denunciada e a providência jurisdicional solicitada, relação que deve traduzir-se na utilidade concreta da providência como meio de obter a proteção do

interesse lesionado.²⁶⁸ O Código de Processo Civil de 2015 incorporou essa construção no art. 17, ao exigir interesse e legitimidade como condições para postular em juízo, desdobrando o interesse de agir no trinômio necessidade, utilidade e adequação, categorias que a doutrina processual contemporânea, na esteira de Liebman, trata como pressupostos de admissibilidade da ação, aferíveis antes do exame do mérito.

Essa construção é decisiva para o pensamento aqui sustentado. A ODR obrigatória como condição de procedibilidade opera como filtro pré-processual que não exclui a jurisdição, mas qualifica o interesse de agir. Se a pretensão consumerista de pequeno valor pode ser satisfeita de modo mais célere, gratuito e acessível em plataforma pública institucionalizada, como demonstram os indicadores do Consumidor.gov.br, com 78% de resolução em prazo médio de seis dias, a necessidade de acionar imediatamente o Judiciário se relativiza, não porque o direito substancial inexistia, mas porque a utilidade da providência jurisdicional, no sentido liebmaniano, somente se configura plenamente quando a via pré-processual se revela insuficiente. O filtro, nessa perspectiva, não é barreira: é racionalização do acesso, em linha com o princípio da adequação e com a lógica da justiça multiportas, examinada no Capítulo 1.²⁶⁹ Essa leitura encontra paralelo em outros institutos processuais que condicionam a admissibilidade da ação à demonstração de necessidade concreta da tutela jurisdicional.

O paradigma mais relevante para a tese aqui sustentada é o RE 631.240 (Tema 350, repercussão geral), julgado pelo Plenário do Supremo Tribunal Federal em 3 de setembro de 2014, sob a relatoria do Ministro Roberto Barroso. Naquele caso, o STF fixou a tese de que a exigência de prévio requerimento administrativo ao INSS como condição para o ajuizamento de ações previdenciárias não viola a garantia da inafastabilidade da jurisdição.²⁷⁰ O raciocínio do Ministro Barroso partiu de uma premissa que transcende o direito previdenciário, para que haja interesse de agir, requisito processual de admissibilidade da ação, é necessário que exista,

²⁶⁸ LIEBMAN, Enrico Tullio. *Manual de Derecho Procesal Civil*. Edición al cuidado de Carlos Antonio Agurto Gonzáles, Sonia Lidia Quequejana Mamani y Benigno Choque Cuenca. Santiago: Ediciones Olejnik, 2021, p. 111. Na formulação original: "En conclusión, el interés para accionar está dado por la relación jurídica entre la situación antijurídica que se denuncia y la providencia que se pide para ponerle remedio mediante la aplicación del derecho, y esta relación debe consistir en la utilidad de la providencia, como medio para adquirir por parte del interés lesionado la protección acordada por el derecho".

²⁶⁹ Sobre a *Justiça Multiportas* e o princípio da adequação, cf. seção 1.4, supra. A expressão "filtro pré-processual" é empregada aqui no sentido funcional: mecanismo que antecede o processo judicial, sem impedir o acesso a ele, racionalizando a alocação de conflitos à via procedimental proporcionalmente mais adequada.

²⁷⁰ STF, RE 631.240, Rel. Min. Roberto Barroso, Tribunal Pleno, j. 03.09.2014, DJe 10.11.2014. Tese fixada em repercussão geral (Tema 350).

ao menos potencialmente, uma pretensão resistida. Se a Administração não teve a oportunidade de apreciar o pedido, não há lesão ou ameaça a direito que justifique a intervenção jurisdicional.²⁷¹

O precedente é diretamente transponível à hipótese da ODR consumerista obrigatória. Assim como o requerimento administrativo ao INSS não suprime o direito de ação, mas apenas o condiciona a uma etapa prévia célere e gratuita que, frequentemente, resolve a pretensão sem necessidade de judicialização, a exigência de submissão da reclamação a uma plataforma como o Consumidor.gov.br ou mecanismo equivalente não impede o acesso ao Judiciário, mas o racionaliza, evitando que o sistema de justiça seja mobilizado para pretensões que sequer foram apresentadas ao fornecedor em canal institucional adequado.

A esse precedente somam-se dois outros paradigmas constitucionais que corroboram a compatibilidade de condições de procedibilidade com a inafastabilidade da jurisdição. O primeiro é a norma do art. 217, § 1º, da Constituição Federal, que estabelece expressamente o esgotamento da Justiça Desportiva como requisito para o acesso ao Poder Judiciário em questões relativas à disciplina e às competições esportivas.²⁷² Trata-se de condição de procedibilidade expressa na própria Constituição, o que demonstra que o constituinte originário não considerou a inafastabilidade como princípio absoluto, admitindo seu temperamento quando a instância prévia é adequada e proporcional à natureza do conflito.

O segundo paradigma é o habeas data (art. 5º, LXXII, CF, regulamentado pela Lei 9.507/1997), cuja admissibilidade está condicionada à prova da recusa ou da omissão da entidade depositária em atender ao pedido extrajudicial de acesso ou retificação de dados pessoais.²⁷³ O STJ consolidou esse entendimento na Súmula 2, e a jurisprudência é pacífica no sentido de que a ausência de prévio requerimento extrajudicial configura falta de interesse processual, ensejando a extinção do feito sem resolução de mérito. O habeas data constitui, portanto, um precedente consolidado de condição de procedibilidade que condiciona, sem suprimir o acesso jurisdicional.

A convergência dos três precedentes, RE 631.240, Justiça Desportiva e habeas data,

²⁷¹ STF, RE 631.240, Rel. Min. Roberto Barroso, Tribunal Pleno, j. 03.09.2014, DJe 10.11.2014. Tese fixada em repercussão geral (Tema 350).

²⁷² CF/88, art. 217, § 1º: "O Poder Judiciário só admitirá ações relativas à disciplina e às competições desportivas após esgotarem-se as instâncias da justiça desportiva, regulada em lei". Trata-se de condição de procedibilidade expressa na própria Constituição.

²⁷³ Lei 9.507/1997, art. 8º, parágrafo único, inciso I: "A petição inicial deverá ser instruída com prova: I – da recusa ao acesso às informações ou do decurso de mais de dez dias sem decisão". O STJ consolidou o entendimento na Súmula 2: "Não cabe o habeas data (CF, art. 5º, LXXII, letra 'a') se não houve recusa de informações por parte da autoridade administrativa".

permite extrair uma regra constitucional implícita, a inafastabilidade da jurisdição garante ao cidadão o direito de acesso ao Judiciário, mas não o direito de acesso imediato e incondicionado. Se entende que nos casos onde uma etapa pré-processual for, proporcional à natureza do conflito, célere em relação à alternativa judicial, gratuita ou de custo acessível e dotada de mecanismo que garanta o acesso ao Judiciário em caso de frustração, a exigência de esgotamento prévio é constitucionalmente legítima.

Essa construção dogmática encontra reverberação direta na jurisprudência recente. O Tribunal de Justiça de Minas Gerais, ao julgar o mérito do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas nº 1.0000.22.157099-7/002 (Tema 91), em 8 de outubro de 2024, fixou, por maioria, a tese de que a caracterização do interesse de agir nas ações de natureza prestacional das relações de consumo depende da comprovação da prévia tentativa de solução extrajudicial da controvérsia.²⁷⁴ A 2ª Seção Cível do TJMG, acompanhando o voto da desembargadora Lílian Maciel, entendeu que o acesso à justiça não se faz com exclusividade pela via judicial e que os meios adequados de solução de conflitos podem ser tanto judiciais quanto extrajudiciais, em consonância com o sistema multiportas adotado pelo ordenamento brasileiro.²⁷⁵

O Tribunal estabeleceu que a tentativa extrajudicial prévia pode ser realizada por diversos canais, SAC, Procon, agências reguladoras, plataformas públicas como o Consumidor.gov.br ou notificação extrajudicial e que a ausência de resposta do fornecedor no prazo de dez dias úteis configura, por si só, o interesse de agir do consumidor.

O IRDR Tema 91 constitui, assim, precedente de singular relevância para a tese aqui sustentada, na medida em que operacionaliza, no plano da jurisprudência estadual, a mesma lógica que o Tema 350 do STF consagrou em matéria previdenciária: a exigência de provocação prévia do fornecedor como condição de procedibilidade não suprime o direito de ação, mas qualifica o interesse de agir, exigindo que o consumidor demonstre a existência de resistência real à sua pretensão antes de acionar o Poder Judiciário.

A fundamentação do TJMG dialoga diretamente com a teoria das condições da ação de Liebman, o trinômio necessidade-utilidade-adequação, ao reconhecer que, nas relações de consumo, onde existem múltiplos canais extrajudiciais disponíveis, a necessidade concreta de

²⁷⁴ BRASIL. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. IRDR nº 1.0000.22.157099-7/002 (Tema 91). Rel. Des. José Marcos Rodrigues Vieira. 2ª Seção Cível. Julgado em: 08 out. 2024. Publicado no DJe em: 25 out. 2024.

²⁷⁵ Conforme registrado no acórdão, a desembargadora Lílian Maciel, cujo voto prevaleceu, fundamentou-se na adoção do sistema multiportas pelo CPC/2015 (art. 3º, §§2º e 3º) e no princípio da cooperação processual (art. 6º) para sustentar que a jurisdição deve ser acionada como *ultima ratio* nas relações de consumo prestacionais.

tutela jurisdicional deve ser aferida qualitativamente, e não presumida de forma absoluta.

Importa registrar, contudo, que a tese fixada no Tema 91 foi objeto de recurso especial e recurso extraordinário interpostos pelo Ministério Público de Minas Gerais, que sustentou violação ao princípio da inafastabilidade da jurisdição (art. 5º, XXXV, CF) e ao direito de ação do consumidor vulnerável. Em abril de 2025, o 3º vice-presidente do TJMG admitiu ambos os recursos, determinando a suspensão da aplicação da tese e a remessa ao Superior Tribunal de Justiça e ao Supremo Tribunal Federal para uniformização da matéria em âmbito nacional.²⁷⁶ A controvérsia permanece, portanto, aberta, e sua resolução pelos tribunais superiores poderá representar marco definitivo na delimitação dos contornos constitucionais da exigência de tentativa extrajudicial prévia em causas consumeristas.²⁷⁷

Independentemente do desfecho, o debate instaurado pelo Tema 91 confirma a atualidade e a pertinência da questão enfrentada nesta dissertação, evidenciando que a discussão sobre a obrigatoriedade da etapa pré-processual em conflitos de consumo não é exercício meramente acadêmico, mas controvérsia viva no sistema de justiça brasileiro.

Uma objeção previsível à tese da obrigatoriedade da ODR em causas consumeristas é a invocação do art. 51, VII, do Código de Defesa do Consumidor, que declara nulas de pleno direito as cláusulas contratuais que "determinem a utilização compulsória de arbitragem". O argumento, embora frequente, decorre de uma confusão categorial entre institutos de natureza fundamentalmente diversa.

Como demonstram Benjamin, Marques e Bessa, a vedação do art. 51, VII, do CDC tem por motivo proteger o consumidor contra a renúncia antecipada e involuntária ao direito de acesso ao Judiciário, imposta unilateralmente pelo fornecedor em contrato de adesão. A nulidade recai sobre a cláusula compromissória compulsória, isto é, sobre o ato de autonomia privada viciado pela assimetria de poder e não sobre o mecanismo de resolução em si. Conforme o entendimento consolidado pelo Superior Tribunal de Justiça, a arbitragem é plenamente admissível nas relações de consumo desde que haja consenso efetivo do consumidor,

²⁷⁶ BRASIL. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Decisão do 3º Vice-Presidente, Des. Rogério Medeiros, nos autos dos Recursos Especial e Extraordinário nº 1.0000.22.157099-7/009 e 1.0000.22.157099-7/010. Proferida em: 08 abr. 2025. Efeito suspensivo automático concedido nos termos do art. 987, §1º, do CPC.

²⁷⁷ Caso o STJ ou o STF venham a fixar tese favorável à exigência de tentativa extrajudicial prévia, ter-se-á precedente de observância obrigatória que reforçará a viabilidade constitucional da ODR obrigatória proposta nesta dissertação. Caso contrário, a questão demandará solução legislativa, o que não afasta a pertinência da proposta aqui formulada, que se fundamenta não apenas na jurisprudência, mas na convergência de princípios constitucionais e consumeristas.

especialmente quando a iniciativa de a instaurar parte do próprio consumidor.²⁷⁸

A ODR obrigatória como requisito pré-processual é distinta da arbitragem compulsória. Enquanto a arbitragem é frequentemente imposta por cláusula contratual e pode substituir a jurisdição estatal com decisão vinculante, a ODR obrigatória teria fundamento legal de interesse público e funcionaria apenas como etapa prévia de tentativa de composição, sem impor solução e sem impedir o ajuizamento da ação em caso de insucesso. Além disso, a ODR pré-processual pode ser estruturada em plataforma pública e monitorada por órgãos de defesa do consumidor, evitando que o consumidor fique submetido a regras privadas definidas unilateralmente pelo fornecedor.

O próprio CDC, em seu art. 4º, inciso V, estabelece como diretriz da Política Nacional das Relações de Consumo o "incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo". Conforme observou o STJ no REsp 1.189.050/SP, essa norma se insere no "contexto de facilitação do acesso à Justiça, dando concretude às denominadas 'ondas renovatórias do direito' de Mauro Cappelletti". A criação de uma etapa pré-processual obrigatória em plataforma de ODR pública concretiza, portanto, uma diretriz já inscrita no microsistema consumerista desde 1990.²⁷⁹

Outra dimensão da análise de viabilidade constitucional diz respeito ao devido processo legal. A garantia de que "ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal" (art. 5º, LIV, CF) impõe ao legislador e ao administrador a observância de um conteúdo mínimo de justiça procedimental em qualquer mecanismo que afete direitos subjetivos. A questão é determinar se a submissão obrigatória a uma plataforma de ODR pré-processual viola esse conteúdo mínimo ou, ao contrário, é por ele autorizada.

Ricardo Dalmaso Marques, em análise dedicada ao tema, sustenta que o devido processo legal constitui uma cláusula geral cujo conteúdo é historicamente variável e deve ser preenchido à luz das circunstâncias sociais e tecnológicas de cada época. Para o autor, "o que se via como devido nos séculos XIV e XX não é o que se entende como devido atualmente (informatização das relações, sociedade de massas, globalização etc.) nem será o que se

²⁷⁸ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022. seção 11.18. E-book. No mesmo sentido: STJ, REsp 1.785.783/GO, 3ª Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, j. 05.11.2019.

²⁷⁹ CDC, art. 4º, V (redação original da Lei 8.078/1990). STJ, REsp 1.189.050/SP, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 4ª Turma, j. 01.03.2016, DJe 14.03.2016. A referência a Cappelletti no acórdão conecta diretamente a política de mecanismos alternativos ao programa de acesso à justiça.

entenderá daqui a dois séculos”.²⁸⁰ A natureza de cláusula geral do devido processo, expressamente reconhecida pela doutrina processualista como “o principal exemplo de cláusula geral processual”, confere ao instituto a plasticidade necessária para abarcar novos desenhos procedimentais, desde que preservado seu núcleo essencial, que é imparcialidade, igualdade substancial, contraditório e possibilidade de defesa.²⁸¹

Nessa perspectiva, Dalmaso Marques propõe a noção de “*e-due process*” ou “e-devido processo legal” como categoria que sintetiza a releitura do princípio na era digital. A incorporação das novas tecnologias ao processo não constitui, por si só, violação do devido processo legal, ao contrário, pode concretizá-lo de forma mais efetiva, desde que observadas balizas de equidade, transparência e responsabilidade. O autor é enfático ao afirmar que se defende “uma leitura moderna do devido processo legal, capaz de balizar os novos desenhos possibilitados pelas novas tecnologias”.²⁸²

Defendemos essa releitura do princípio do devido processo legal, no cenário da Quarta Revolução Industrial, porque já não há um apego irracional, por parte dos processualistas, pela demora ou por fluxos procedimentais desnecessariamente morosos, mesmo no processo civil estatal. É preciso diferenciar o apego pelo formalismo, a burocracia e uma busca ponderada e cautelosa por eficiência.²⁸³

A releitura proposta não implica abandono das garantias processuais, mas sua adequação à instrumentalidade do processo. Conforme já sustentava a corrente instrumentalista de Dinamarco e Bedaque, citada por Dalmaso Marques, o processo efetivo é aquele em que “o órgão jurisdicional busca alcançar a melhor solução para o litígio, no menor tempo possível e com o mínimo de sacrifício econômico”, sem comprometer a segurança representada pelo contraditório real.²⁸⁴ A desburocratização possibilitada pelas novas tecnologias, nessa perspectiva, não é exceção tolerada ao devido processo, mas desdobramento de sua vocação instrumental, é a busca pelo desenho procedimental mais adequado à tutela efetiva do direito material.²⁸⁵

²⁸⁰ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos online de resolução de conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. seção 3.1. E-book.

²⁸¹ A qualificação do devido processo legal como cláusula geral processual é de DIDIER JR., Fredie. *Curso de Direito Processual Civil*. 21. ed. Salvador: JusPodivm, 2019, v. 1, citado em MARQUES, Ricardo Dalmaso. Op. cit., 2023, seção 3.1. E-book.

²⁸² MARQUES, Ricardo Dalmaso. Op. cit., 2023, seção 3.1. E-book.

²⁸³ MARQUES, Ricardo Dalmaso. Op. cit., 2023, seção 3.10. E-book.

²⁸⁴ MARQUES, Ricardo Dalmaso. Op. cit., 2023, seção 3.10. E-book, citando BEDAQUE, José Roberto dos Santos. *Efetividade do Processo e Técnica Processual*. 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2010, que por sua vez cita THEODORO JÚNIOR, Humberto.

²⁸⁵ MARQUES, Ricardo Dalmaso. Op. cit., 2023, seção 3.3. E-book. O autor destaca que "não basta criar mais portas de acesso para os jurisdicionados. Essas portas devem ser desburocratizadas na maior medida possível".

No que concerne à distinção entre esferas pública e privada, Dalmaso Marques esclarece que o devido processo legal se aplica ao ODR privado em certa medida, mas não da mesma forma que ao ODR público. A teoria da eficácia horizontal dos direitos fundamentais, predominante no Brasil, impõe que todo mecanismo que afete direitos subjetivos observe um conteúdo mínimo de justiça procedimental, mas esse conteúdo é modulável conforme a natureza do provedor e o grau de voluntariedade da adesão.²⁸⁶

Na hipótese da ODR obrigatória aqui proposta que opera em plataforma pública, monitorada por órgãos estatais e com caráter de condição de procedibilidade fixada por lei, o standard de devido processo exigível é mais elevado do que o aplicável a plataformas privadas de mediação, aproximando-se do modelo dos Juizados Especiais.

A obrigatoriedade da ODR como requisito processual só é constitucionalmente viável se acompanhada de mecanismos que assegurem o acesso efetivo da população digitalmente excluída. A exigência de tramitação exclusivamente digital, sem alternativas presenciais, telefônicas ou por correspondência, violaria a garantia de acesso à justiça ao impor barreira tecnológica a parcela significativa da população vulnerável, precisamente aquela que mais necessita da tutela consumerista.

A experiência do CRT canadense oferece um modelo funcional de inclusão, embora projetado como plataforma prioritariamente digital, o tribunal mantém canais telefônicos e em papel para os cidadãos sem acesso à internet, estimados entre 3% e 5% da população da Colúmbia Britânica.²⁸⁷ Salter e Thompson, ao descreverem o processo de design centrado no usuário, enfatizam que a plataforma foi testada inicialmente com os grupos que enfrentavam as maiores barreiras de acesso, que são os idosos, pessoas com deficiência, comunidades indígenas e cidadãos de áreas rurais, para só então ser ampliada ao público geral.²⁸⁸

No contexto brasileiro, a acessibilidade como condição de constitucionalidade impõe, no mínimo, algumas exigências estruturais para a plataforma de ODR obrigatória: (i) disponibilidade de atendimento presencial assistido nos Procons, Defensorias Públicas e balcões dos Juizados Especiais, permitindo que o cidadão sem acesso digital formalize a reclamação com auxílio de servidor público; (ii) disponibilidade de canal telefônico com atendentes capacitados; (iii) linguagem da plataforma em nível acessível de leitura, preferencialmente equivalente ao ensino fundamental completo; e (iv) isenção de custos para o

²⁸⁶ MARQUES, Ricardo Dalmaso. Op. cit., 2023, seção 3.12. E-book.

²⁸⁷ SALTER, Shannon. Online Dispute Resolution and Justice System Integration: British Columbia's Civil Resolution Tribunal. *Windsor Yearbook of Access to Justice*, v. 34, n. 1, 2017, p. 116 e 123.

²⁸⁸ SALTER, Shannon; THOMPSON, Darin. Public-Centred Civil Justice Redesign: a case study of the British Columbia Civil Resolution Tribunal. *McGill Journal of Dispute Resolution*, v. 3, 2016-2017, p. 131-132.

consumidor, por analogia ao princípio de gratuidade dos Juizados Especiais Cíveis em primeiro grau (art. 54 da Lei 9.099/1995).

O princípio da eficiência processual, consagrado no art. 8º do CPC/2015 e implícito na garantia da razoável duração do processo (art. 5º, LXXVIII, CF), fornece o fundamento complementar para a obrigatoriedade da ODR. A proporcionalidade exige que a intensidade do procedimento seja calibrada à complexidade da causa, nesse caso disputas consumeristas de pequeno valor, frequentemente padronizadas, repetitivas e de baixa complexidade fática, não justificam a mobilização de toda a estrutura jurisdicional formal, quando podem ser resolvidas por mecanismo mais célere, menos custoso e igualmente eficaz.

Os dados empíricos sustentam essa conclusão. Conforme demonstrado na seção 4.1, o *Consumidor.gov.br* apresenta índice médio de resolução de 78% com prazo médio de resposta de seis dias, indicadores incomparáveis com o tempo de tramitação dos Juizados Especiais Cíveis, que ultrapassa um ano em diversas comarcas.²⁸⁹

A proporcionalidade procedimental não reduz garantias, ela as torna viáveis ao ajustar custo, tempo e complexidade do processo ao tipo de disputa. Tratar uma cobrança indevida de R\$ 200,00 com o mesmo rito de uma ação complexa não aumenta a justiça, eleva barreiras, consome recursos do sistema e pode inviabilizar, na prática, o acesso efetivo do consumidor à tutela do próprio direito.

Na visão de Benjamin, Marques e Bessa, para quem o direito básico do consumidor de acesso à justiça (art. 6º, VII, CDC) não se resume ao ingresso em juízo, mas compreende “o acesso ao próprio Direito, ou seja, a uma ordem jurídica justa, conhecida e implementável”.²⁹⁰ Uma plataforma de ODR gratuita, célere e monitorada pelo Estado realiza esse direito de forma mais efetiva do que uma audiência nos Juizados Especiais agendada para dali a doze meses.

A análise convergente dos vetores constitucionais, inafastabilidade da jurisdição, devido processo legal, acessibilidade e eficiência, permite concluir pela viabilidade jurídica da ODR obrigatória como condição de procedibilidade em causas consumeristas de pequeno valor, desde que observados os seguintes pressupostos, da etapa pré-processual não substituir a jurisdição estatal, mas a anteceder.

O direito de ação é preservado integralmente, bastando a comprovação da tentativa frustrada ou da inércia do fornecedor no prazo legal. O procedimento ser gratuito para o

²⁸⁹ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Boletim Consumidor.gov.br 2023. Brasília: Senacon, 2023.

²⁹⁰ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022. seção 2.11. E-book.

consumidor. Viabilidade de canais alternativos ao digital (presencial, telefônico), para garantirem acessibilidade universal e por último o prazo para conclusão da etapa pré-processual é razoável e compatível com a celeridade exigida pelo art. 5º, LXXVIII, da CF.

Demonstrada a viabilidade constitucional do modelo, cumpre examinar, na seção seguinte, os instrumentos legislativos disponíveis para sua implementação no ordenamento brasileiro.

4.3 Desafios e oportunidades da implementação da ODR em causas de pequeno valor: aspectos práticos e jurídicos

A demonstração da viabilidade constitucional da ODR obrigatória, empreendida na seção anterior, não elimina os desafios concretos que sua implementação enfrentará no contexto brasileiro. A passagem do plano normativo ao plano operacional suscita questões de ordem prática e jurídica que devem ser antecipadas e endereçadas na própria formulação legislativa, sob pena de converter uma política de ampliação do acesso à justiça em fator adicional de exclusão.

A presente seção examina esses desafios, exclusão digital, papel dos advogados, proteção de dados, disparidades entre litigantes e as oportunidades que deles emergem, argumentando que nenhum deles constitui óbice intransponível e que, em vários casos, a própria ODR oferece instrumentos mais eficazes do que o processo judicial tradicional para os mitigar.

A exclusão digital constitui o argumento mais recorrente e estruturalmente relevante contra a obrigatoriedade de um procedimento digital. Ricardo Dalmaso Marques identifica duas dimensões desse fenômeno, a falta de acesso a dispositivos eletrônicos com conexão estável à internet e o analfabetismo digital, consistente na inabilidade de navegar no meio virtual e de utilizar ferramentas online com proficiência.²⁹¹ No Brasil, embora a PNAD Contínua de 2023 registre acesso à internet em mais de 87% dos domicílios, a conectividade nas áreas rurais permanece significativamente inferior, e o custo do acesso é um dos principais motivos para a não utilização da rede. Somam-se a esse cenário mais de 11 milhões de analfabetos acima de 15 anos e milhões de cidadãos que utilizam dispositivos móveis sem acesso à integralidade dos aplicativos, os chamados cidadãos invisíveis.²⁹²

²⁹¹ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos online de resolução de conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. seção 2.4. E-book.

²⁹² IBGE. *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua*: Tecnologia da Informação e Comunicação, 2023. Brasília: IBGE, 2024. Dados anteriores citados por Dalmaso Marques (seção 2.4) indicavam 82,7% de domicílios com internet em 2019, mas apenas 55,6% nas áreas rurais.

A preocupação é legítima e encontra na advertência do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), que, em nota pública de maio de 2020, alertou que qualquer mecanismo de resolução de conflitos online deve primar pela usabilidade amigável e pela simplicidade desde a implementação, considerando que um grande número de pessoas, mesmo com acesso à internet, ainda tem dificuldades no uso pela falta de habilidades frente às novas tecnologias.²⁹³ Como observa Dalmaso Marques, a desigualdade no acesso à internet no Brasil possui raça, gênero e classe social, de modo que a implementação de ODR obrigatória sem mecanismos compensatórios poderia resultar em soluções menos equitativas e na ampliação de desigualdades já existentes.²⁹⁴

Essa constatação, contudo, não conduz à conclusão de que a ODR obrigatória deva ser rejeitada, mas sim de que sua implementação deve ser acompanhada de mecanismos de inclusão. O modelo canadense do CRT oferece a referência, embora operando como tribunal online obrigatório, mantém canais alternativos por telefone, correio e atendimento presencial, além de ter sido desenvolvido com linguagem acessível, nível de sexta série do ensino fundamental e testado prioritariamente com usuários que enfrentam barreiras de acesso.²⁹⁵

No contexto brasileiro, a infraestrutura dos Procons, das Defensorias Públicas e dos próprios Juizados Especiais pode cumprir essa função de ponto de acesso assistido, viabilizando a utilização da plataforma de ODR por consumidores sem conectividade ou letramento digital. A obrigatoriedade do procedimento digital não implica exclusividade do canal digital, ao contrário, a previsão legal de outros modos de canais se torna pressuposto de constitucionalidade e de efetividade do modelo.

Outra objeção prática concerne ao papel dos advogados. Dalmaso Marques registra que a Seccional do Maranhão da OAB arguiu perante o CNJ que a exigência de uso da plataforma Consumidor.gov.br implicaria limitação ao exercício da advocacia, por desobrigar a participação de advogados na resolução do conflito.²⁹⁶

²⁹³ CGI.br. Nota Pública, maio de 2020, citada em MARQUES, Ricardo Dalmaso. Op. cit., 2023, seção 2.4. E-book.

²⁹⁴ MARQUES, Ricardo Dalmaso. Op. cit., 2023, seção 2.4. E-book. Ver Nathan Paschoalini, "Redes comunitárias: a subversão como forma de democratização do acesso à Internet", 2022: "Em 2020, era estimado que somente 64% dos domicílios de classes sociais menos abastadas (D e E) possuíam acesso à Internet. Esses mesmos dados revelam que o acesso à Internet pela população negra não se dá de forma plena, em especial para as mulheres negras, que acessaram a Internet, exclusivamente pelo telefone celular, em maiores proporções que homens brancos. Assim, é possível afirmar que a desigualdade no acesso à Internet no Brasil possui raça, gênero e classe social".

²⁹⁵ SALTER, Shannon; THOMPSON, Darin. Public-Centred Civil Justice Redesign: a case study of the British Columbia Civil Resolution Tribunal. *McGill Journal of Dispute Resolution*, v. 3, p. 113-136, 2016-2017, p. 125-126.

²⁹⁶ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos online de resolução de conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. seção 2.5. E-book.

O argumento não resiste à análise sistemática do ordenamento. A facultatividade da assistência advocatícia em mecanismos autocompositivos já está consolidada em múltiplas fontes legislativas: o art. 9º da Lei 9.099/1995 dispensa advogado nas causas de até vinte salários mínimos nos Juizados Especiais, o art. 10 da Lei 13.140/2015 estabelece que as partes em mediação extrajudicial "poderão" e não deverão ser assistidas por advogados e o CNJ reiterou que os CEJUSCs são espaços para o exercício da cidadania que não exigem defesa técnica obrigatória.²⁹⁷

A etapa pré-processual de ODR proposta nesta dissertação é, em termos de exigência tecnológica, consideravelmente mais simples do que o processo judicial eletrônico já implementado e validado constitucionalmente, trata-se de preencher um formulário online e acompanhar a resposta da empresa, sem peticionamento técnico, juntada de documentos em formatos específicos ou manuseio de sistemas processuais complexos.

Partindo para outro assunto, a concentração de dados pessoais em uma plataforma pública de ODR consumerista como nomes, CPFs, endereços, detalhes de transações comerciais, suscita preocupações legítimas quanto à proteção de dados e à segurança cibernética. Dalmaso Marques identifica os principais riscos, que são a exposição indevida de dados pessoais e a vulnerabilidade dos sistemas a ataques cibernéticos, como os incidentes de *ransomware* sofridos pelo STJ e pelo TSE em 2020.²⁹⁸

O arcabouço normativo brasileiro, contudo, já oferece instrumentos robustos para o enfrentamento desses riscos. A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) estabelece princípios aplicáveis ao tratamento de dados em qualquer plataforma, incluindo finalidade, adequação, necessidade, transparência e segurança (art. 6º). O art. 7º define as bases legais que autorizam o tratamento, entre as quais o cumprimento de obrigação legal pelo controlador e a execução de políticas públicas, hipóteses que legitimam o tratamento de dados em plataforma de ODR instituída por lei. O art. 46 impõe a adoção de medidas de segurança técnica e administrativa aptas a proteger os dados de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas. Especificamente para as relações de consumo, o art. 45 remete a regulamentação à legislação consumerista, evidenciando a complementaridade entre a LGPD e o CDC.²⁹⁹

Benjamin, Marques e Bessa destacam que o Brasil, com a promulgação da LGPD,

²⁹⁷ Lei 9.099/1995, art. 9º; Lei 13.140/2015, art. 10; e MARQUES, Ricardo Dalmaso. Op. cit., 2023, seção 2.5. E-book, que cita manifestações do CNJ sobre os CEJUSCs.

²⁹⁸ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos online de resolução de conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. seção 2.6. E-book.

²⁹⁹ Lei 13.709/2018, arts. 6º, 7º, 45 e 46. A proteção de dados pessoais foi erigida ao rol dos direitos e garantias fundamentais pela Emenda Constitucional 115/2022.

optou pelo modelo europeu de proteção de dados, caracterizado pela existência de norma geral aplicável ao setor público e privado e de autoridade pública com poder de fiscalização, sendo a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).³⁰⁰

A plataforma Consumidor.gov.br já opera sob a supervisão da Senacon e dos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, de modo que a requalificação jurídica do sistema como etapa pré-processual obrigatória não cria, em matéria de proteção de dados, um problema novo, ao contrário, a institucionalização legislativa permite a imposição de padrões de segurança mais rigorosos do que os atualmente vigentes em regime de adesão voluntária.

Um dos desafios mais sofisticados da implementação da ODR consumerista obrigatória é o risco de que o sistema reproduza ou amplifique as assimetrias de poder entre litigantes habituais e litigantes eventuais, na conhecida tipologia de Marc Galanter. Dalmaso Marques, retomando a análise galantiana, observa que os litigantes habituais, no caso consumerista, as grandes empresas fornecedoras, possuem vantagens estruturais, como capacidade de organizar transações, economia de escala na contratação de serviços jurídicos, estratégias de longo prazo e credibilidade para barganhar.³⁰¹ Em uma plataforma de ODR, essas vantagens podem se manifestar na padronização de respostas automatizadas, na acumulação de dados sobre padrões decisórios e na capacidade de investir em tecnologia, o que levantaria a preocupação de que estaríamos criando uma "justiça de segunda classe" para consumidores sem condições de lutar contra o sistema.³⁰²

Essa preocupação é pertinente, mas deve ser ponderada, pois as disparidades entre litigantes habituais e eventuais já existem e são acentuadas no processo judicial tradicional. Nos Juizados Especiais, os grandes fornecedores contam com departamentos jurídicos especializados, sistemas de gestão de litígios em massa e acordos padronizados em audiências de conciliação, enquanto o consumidor comparece sozinho, sem advogado, frequentemente sem compreender o procedimento.

A ODR, ao operar com transparência de dados (índices de resolutividade publicados, rankings de empresas, monitoramento por Procons e agências reguladoras), pode, na verdade, funcionar como mecanismo de reequilíbrio, pois expõe publicamente o comportamento das

³⁰⁰ BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 10. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022. seção 10.12. E-book.

³⁰¹ GALANTER, Marc. Why the 'haves' come out ahead: speculations on the limits of legal change. *Law and Society Review*, v. 9, n. 1, p. 95-160, 1974. Classificação retomada por MARQUES, Ricardo Dalmaso. Op. cit., 2023, seção 3.5. E-book.

³⁰² MARQUES, Ricardo Dalmaso. Op. cit., 2023, seção 3.5. E-book.

empresas e cria incentivos reputacionais para a resolução efetiva.³⁰³

Outro argumento é que o *Dispute System Design* (DSD) oferece ferramentas para mitigar estruturalmente essas assimetrias. Fernando Sérgio Tenório de Amorim destaca que a introdução da tecnologia como quarta parte no processo de resolução de conflitos alterou os paradigmas do DSD, rompendo com as categorizações estanques entre resolução e prevenção de conflitos e permitindo a padronização de procedimentos para resolução em larga escala.³⁰⁴ O design da plataforma pode incorporar mecanismos que compensem a assimetria informacional, fornecendo informações jurídicas em linguagem acessível, apresentação de precedentes e soluções típicas para cada tipo de reclamação, e limites procedimentais que impeçam o uso de respostas automatizadas genéricas pelas empresas. A tecnologia, nessa perspectiva, não é apenas veículo do procedimento, mas instrumento ativo de equalização.

Se os desafios são significativos, as oportunidades que a ODR obrigatória oferece ao sistema de justiça consumerista brasileiro são proporcionalmente maiores. Amorim, analisando a experiência da plataforma Consumidor.gov.br em 2017, já identificava o potencial de uma plataforma pública de ODR para produzir resultados céleres e satisfatórios, sugerindo que a criação de um sistema online abrangente poderia tornar mais rápido e eficaz o processo de resolução de litígios consumeristas, permitindo um acesso mais rápido à justiça.³⁰⁵

As oportunidades refletem na desburocratização do acesso à justiça. Dalmaso Marques argumenta que as novas tecnologias criam ambiente propício à busca pelos desenhos mais adequados a cada tipo de conflito, “que sejam de fácil compreensão para todos os usuários, e não apenas para quem tem conhecimentos jurídicos”.³⁰⁶ A migração do procedimento pré-processual para o meio digital elimina os “tempos mortos” do processo, deslocamentos, agendamentos, espera em filas, juntada física de documentos como exemplos nos Procons municipais e permite que o consumidor formalize sua reclamação a qualquer hora, de qualquer lugar, em poucos minutos.

A simplicidade do procedimento do Consumidor.gov.br, de registrar reclamação,

³⁰³ Os dados do Boletim Consumidor.gov.br 2023 ilustram esse efeito: os índices de resolutividade por segmento são públicos, o que gera pressão de mercado sobre as empresas com pior desempenho. BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Boletim Consumidor.gov.br 2023. Brasília: Senacon, 2023.

³⁰⁴ AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. *Pensar – Revista de Ciências Jurídicas*, v. 22, n. 2, p. 514-539, 2017, p. 531-533.

³⁰⁵ AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. Op. cit., p. 527-528. O autor destaca que a vantagem da plataforma Consumidor.gov.br em relação a outros sistemas de ODR decorre do fato de se tratar de uma iniciativa estatal.

³⁰⁶ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos online de resolução de conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. seção 3.3. E-book.

aguardar resposta em até dez dias, avaliar o resultado, diferencia-se do rito dos Juizados Especiais, que, mesmo em sua versão simplificada, exige comparecimento físico, audiência de conciliação presencial e, frequentemente, audiência de instrução.

Mais uma oportunidade visível é na escalabilidade. Enquanto o sistema judicial opera com capacidade limitada, número finito de juízes, servidores, salas de audiência e horários de expediente, a plataforma de ODR pode absorver volume crescente de demandas sem proporcional aumento de custos operacionais. Os dados do Boletim Consumidor.gov.br 2023 demonstram essa capacidade, sendo 1.385.840 reclamações finalizadas em um único ano, com prazo médio de resposta de seis dias, volume e velocidade absolutamente incompatíveis com a capacidade instalada dos Juizados Especiais.³⁰⁷

Outra oportunidade é a integração institucional para a formulação de políticas públicas de defesa do consumidor. A Resolução CNJ n. 508/2023, que instituiu as Plataformas Integradas de Dados do Poder Judiciário (PIDs), já sinaliza a diretriz de integração de dados entre os órgãos do sistema de justiça. A ODR obrigatória potencializa essa integração, em coletar dados produzidos na etapa pré-processual, tipos de reclamação, setores com maior litigiosidade, padrões de resposta empresarial, índices de resolução por empresa e por segmento. Resultando em insumos estratégicos para Procons, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas, Agências Reguladoras e para o próprio CNJ. Trata-se de transformar o conflito individual em dado de inteligência para a prevenção coletiva, lógica que, no sistema judicial tradicional, só se obtém, e de forma fragmentária, por meio de pesquisas amostrais como o Justiça em Números.³⁰⁸

A análise conjunta dos desafios e oportunidades conduz à conclusão de que a implementação da ODR obrigatória em causas de pequeno valor é não apenas viável, mas desejável, desde que acompanhada de salvaguardas específicas, entre os quais se destacam, canais presenciais e telefônicos para populações digitalmente excluídas, linguagem acessível e design centrado no usuário, conformidade integral com a LGPD e padrões de segurança cibernética e mecanismos de DSD que compensem estruturalmente as assimetrias entre litigantes habituais e eventuais. A seção seguinte examina as experiências legislativas que podem informar a formulação de uma proposta concreta para o direito brasileiro.

³⁰⁷ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Boletim Consumidor.gov.br 2023. Brasília: Senacon, 2023.

³⁰⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 508, de 22 de junho de 2023. Institui a Plataforma Integrada de Dados do Poder Judiciário (PIDs).

4.4 Papel do Poder Judiciário na ODR em causas de pequeno valor no âmbito do CDC: implementação, acompanhamento e controle

As seções anteriores demonstraram a viabilidade constitucional da ODR obrigatória como requisito processual (4.2) e examinaram os desafios e oportunidades de sua implementação prática (4.3). Resta delimitar o papel institucional que o Poder Judiciário deve desempenhar nesse modelo. A questão é estruturante: a introdução de uma etapa pré-processual digital não retira o Judiciário do sistema de resolução de conflitos consumeristas, mas redefine sua posição funcional de instância de primeiro e único recurso para instância de retaguarda qualificada, supervisão sistêmica e formulação de políticas públicas a partir dos dados produzidos na fase pré-processual.

Essa redefinição não é inédita nem estranha ao ordenamento brasileiro. O próprio sistema dos Juizados Especiais Cíveis, instituído pela Lei 9.099/1995, já representou uma reorganização funcional do Judiciário ao criar órgãos com competência específica, procedimento simplificado e vocação conciliatória.

A Resolução CNJ n. 125/2010, por sua vez, instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, determinando aos tribunais a criação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos (NUPEMECs) e de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). O que se propõe agora é um passo adiante na mesma direção, no sentido de uma integração de plataforma pública de ODR ao ecossistema de justiça, com o Judiciário exercendo funções específicas de implementação, acompanhamento e controle.³⁰⁹

No modelo proposto, o Poder Judiciário atua como instância de retaguarda para os casos em que a etapa pré-processual de ODR não produziu solução consensual. A lógica é a do escalonamento progressivo, o conflito só alcança o juiz quando as fases anteriores de autodiagnóstico, negociação direta e, eventualmente, facilitação por terceiro se esgotaram sem êxito. O modelo reproduz, em estrutura, a arquitetura do Civil Resolution Tribunal canadense, que opera em quatro fases sequenciais, cada qual projetada para resolver a disputa no nível mais baixo possível de complexidade e custo, reservando a adjudicação como última via.³¹⁰

Richard Susskind sistematiza essa estrutura em camadas de atividade dos tribunais

³⁰⁹ Resolução CNJ n. 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.

³¹⁰ SALTER, Shannon. Online Dispute Resolution and Justice System Integration: British Columbia's Civil Resolution Tribunal. *Windsor Yearbook of Access to Justice*, v. 34, n. 1, p. 112-129, 2017, p. 120-121.

online: (i) guias online e autodiagnóstico, correspondente ao Solution Explorer do CRT; (ii) facilitação online, com negociação automatizada e intervenção humana; e (iii) adjudicação, quando necessária, por juízes trabalhando online.³¹¹ Dalmaso Marques, ao analisar essa estrutura, observa que não se trata apenas de digitalizar o processo, mas de “desenhá-lo a partir do uso da tecnologia como ‘quarta parte’, de forma a renovar a experiência do jurisdicionado nos tribunais e em relação a eles”.³¹²

No contexto brasileiro, a recepção dos casos não resolvidos na ODR deve ser feita pelos Juizados Especiais Cíveis, órgãos com competência natural para as causas consumeristas de pequeno valor. A petição inicial, nessa hipótese, será instruída com o histórico completo da tramitação na plataforma de ODR, reclamação do consumidor, resposta da empresa, eventuais propostas de acordo e resultado final, o que representa ganho significativo de eficiência processual. O juiz recebe um litígio já delimitado, com elementos probatórios documentais produzidos na fase pré-processual, podendo, em muitos casos, dispensar a audiência de conciliação (já frustrada na ODR) e designar diretamente a audiência de instrução e julgamento.³¹³

Esse modelo tem o efeito prático de filtrar o volume de demandas que ingressa no Judiciário. Se a plataforma Consumidor.gov.br já resolve 78% das reclamações em regime de adesão voluntária, é razoável projetar que, em regime obrigatório e com aperfeiçoamentos procedimentais, o índice de resolutividade tenda a aumentar.

Os casos que efetivamente chegarem ao Judiciário serão aqueles em que a composição consensual se mostrou impossível, precisamente os que demandam intervenção jurisdicional. Trata-se de racionalização do sistema, e não de restrição ao acesso, o Judiciário deixa de consumir recursos com conflitos que poderiam ser resolvidos em seis dias na plataforma digital e passa a concentrar sua capacidade institucional nos casos que genuinamente necessitem de intervenção estatal.³¹⁴

Outra função do Poder Judiciário no modelo proposto é a supervisão sistêmica da plataforma de ODR. Essa função decorre diretamente da distinção, desenvolvida no tópico 4.2,

³¹¹ SUSSKIND, Richard. *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford: Oxford University Press, 2019, sistematização referida em MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos online de resolução de conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. seção 2.3. E-book.

³¹² MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos online de resolução de conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. seção 2.3. E-book.

³¹³ Lei 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências.

³¹⁴ BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Boletim Consumidor.gov.br 2023. Brasília: Senacon, 2023.

entre ODR pública e ODR privada. Por se tratar de mecanismo público, instituído por lei e com caráter obrigatório, a plataforma deve estar submetida a padrões de qualidade e controle equivalentes, com as adaptações necessárias, aos que incidem sobre o processo judicial.

A Resolução CNJ n. 125/2010 já confere ao CNJ competência para organizar programa de incentivo à autocomposição, auxiliar os tribunais na organização dos serviços de conciliação e mediação e atuar na interlocução com outros órgãos integrantes do sistema de justiça. A Resolução CNJ n. 358/2020, que regulamentou a criação de soluções tecnológicas de resolução de conflitos por conciliação e mediação e o Sistema Informatizado para a Resolução de Conflitos (SIREC), avançaram nessa direção ao prever que todos os tribunais disponibilizem plataformas digitais de resolução consensual, desenvolvidas de forma colaborativa e compartilhadas na Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ-BR).³¹⁵ Embora a implantação do SIREC ainda não tenha se efetivado plenamente, o arcabouço normativo já existe e pode servir de base para a integração da plataforma Consumidor.gov.br ao sistema de justiça.

A supervisão judicial deve compreender, algumas dimensões, o controle de adequação procedimental, verificando se a plataforma assegura contraditório efetivo, igualdade de armas e transparência, monitoramento de indicadores de desempenho, como índices de resolutividade por empresa e por segmento, prazo médio de resposta e grau de satisfação do consumidor, fiscalização da conformidade com a LGPD e os padrões de segurança cibernética e avaliação periódica da acessibilidade da plataforma para populações digitalmente vulneráveis. Dalmaso Marques reforça que o papel do Estado no campo do ODR é intervir quando a plataforma deixar de “atender aos anseios sociais, transparência e devido processo”, mas sem impor rigidez processual excessiva que desnature a flexibilidade inerente ao mecanismo.³¹⁶

A efetividade da ODR obrigatória depende, em última instância, da executoriedade das soluções alcançadas na etapa pré-processual. Se o acordo celebrado na plataforma não for cumprido voluntariamente pela empresa, o consumidor precisa dispor de mecanismo célere e eficaz para compelir o adimplemento, sob pena de a etapa de ODR converter-se em mera formalidade dilatória.

Nesse aspecto, Dalmaso Marques identifica uma evolução significativa propiciada pelas novas tecnologias, os mecanismos de autoexecutoriedade que tornam a fase de execução

³¹⁵ Resolução CNJ n. 358, de 2 de dezembro de 2020. Regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e da mediação.

³¹⁶ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos online de resolução de conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. seção 3.12. E-book.

ou cumprimento de sentença desnecessária, uma vez que o acordo celebrado entre as partes possibilita o pronto cumprimento a partir da própria relação contratual. No âmbito do comércio eletrônico, exemplos concretos incluem os sistemas de estorno operados por empresas de cartão de crédito e os mecanismos de avaliação de usuários que criam incentivos reputacionais para o cumprimento.³¹⁷

No modelo proposto para o direito brasileiro, a solução mais adequada é a atribuição de eficácia de título executivo extrajudicial ao acordo celebrado na plataforma de ODR, nos termos do art. 784, IV, do CPC/2015, que já reconhece como título executivo extrajudicial. A formalização do acordo na plataforma, com identificação eletrônica das partes e registro digital do consentimento, pode ser equiparada, para fins de executoriedade, ao instrumento particular de transação. Alternativamente, a legislação instituidora da ODR obrigatória pode atribuir diretamente a natureza de título executivo extrajudicial aos acordos celebrados na plataforma, tal como o fez o art. 20, parágrafo único, da Lei 13.140/2015 em relação ao termo final de mediação extrajudicial.³¹⁸

Para os casos em que o acordo não é cumprido voluntariamente, o consumidor poderá promover a execução diretamente perante os Juizados Especiais, dispensando a fase de conhecimento. Essa possibilidade confere à etapa pré-processual de ODR uma função adicional de produção de título executivo, o que torna a passagem pela plataforma não apenas condição de procedibilidade, mas também oportunidade de obtenção de resultado juridicamente vinculante e imediatamente executável, vantagem que o processo judicial de conhecimento nos Juizados só oferece ao final da instrução.

A experiência do CRT canadense é, mais uma vez, instrutiva, os acordos alcançados na fase de facilitação são convertidos em ordens do tribunal, dotadas de força executiva equivalente à de uma sentença judicial. Shannon Salter destaca que essa equiparação é essencial para a credibilidade do sistema, pois assegura que a via consensual não implique perda de efetividade em relação à via adjudicatória.³¹⁹

A talvez mais transformadora função do Poder Judiciário no modelo de ODR obrigatória é a utilização dos dados produzidos na etapa pré-processual como insumo para a formulação de políticas públicas de prevenção de conflitos. Essa função transcende a resolução individual de disputas e projeta o sistema de ODR como instrumento de regulação indireta do

³¹⁷ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos online de resolução de conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. seção 3.4. E-book.

³¹⁸ CPC/2015, art. 784, IV. Lei 13.140/2015, art. 20, parágrafo único: "O termo final de mediação, na hipótese de celebração de acordo, constitui título executivo extrajudicial".

³¹⁹ SALTER, Shannon. Op. cit., 2017, p. 121.

mercado de consumo.

A Resolução CNJ n. 508/2023, que instituiu as Plataformas Integradas de Dados do Poder Judiciário (PIDs), já sinaliza a diretriz de integração de dados entre os órgãos do sistema de justiça. A ODR obrigatória potencializa essa integração ao produzir, de forma estruturada e em tempo real, dados sobre tipos de reclamação, setores com maior litigiosidade, padrões de resposta empresarial, índices de resolução por empresa e por segmento, e perfil dos consumidores demandantes. Esses dados constituem insumos estratégicos para Procons, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas, Agências Reguladoras e para o próprio CNJ, transformando o conflito individual em dado de inteligência para a prevenção coletiva.³²⁰

Dalmaso Marques identifica nessa possibilidade uma das oportunidades mais significativas da incorporação de novas tecnologias, a mineração de dados e de processos é capaz de auxiliar na identificação dos tipos de litígio, seus gatilhos e gargalos, permitindo a constatação empírica dos problemas e facilitando a construção de designs especialmente customizados para cada espécie de demanda. O Dispute System Design (DSD), associado à possibilidade de encaminhamento por plataformas de ODR, pode trazer resultados com eficiência real, e não meramente retórica, que privilegiem a satisfação do cidadão.³²¹

Na prática, a integração de dados permite, por exemplo, que uma Agência Reguladora identifique, a partir dos registros da plataforma de ODR, que determinada empresa de telecomunicações apresenta índice de resolutividade sistematicamente inferior à média do setor, desencadeando procedimento administrativo de fiscalização antes que milhares de ações judiciais sejam ajuizadas. Permite, igualmente, que o Ministério Público identifique padrões de conduta lesiva que justifiquem a propositura de ação civil pública, e que os Tribunais de Justiça dimensionem a necessidade de varas e juizados com base em dados reais de litigiosidade, e não em projeções estimativas.

O Boletim Consumidor.gov.br 2023 já demonstra, em estágio embrionário, o potencial dessa função, o documento consolida dados por segmento econômico, por empresa, por tipo de reclamação e por perfil do consumidor, permitindo ao poder público monitorar estrategicamente empresas com desempenho fora do padrão e direcionar ações de fiscalização. A institucionalização legislativa da ODR obrigatória, acompanhada da obrigatoriedade de

³²⁰ Resolução CNJ n. 508, de 3 de julho de 2023. Institui as Plataformas Integradas de Dados do Poder Judiciário (PIDs). Sobre a utilização do Boletim Consumidor.gov.br como ferramenta de formulação de políticas públicas, ver BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Boletim Consumidor.gov.br 2023. Brasília: Senacon, 2023.

³²¹ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos online de resolução de conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. seção 3.3. E-book.

compartilhamento de dados com o Poder Judiciário via Pontos de Inclusão Digital (PIDs), elevará essa capacidade de monitoramento a um patamar qualitativamente superior.³²²

A análise desenvolvida nesta seção demonstra que o Poder Judiciário, no modelo de ODR obrigatória como requisito processual em causas de pequeno valor, exerce funções complementares e indissociáveis, a instância de retaguarda para os casos não resolvidos consensualmente, com recepção qualificada de litígios já delimitados. O órgão de supervisão e controle de qualidade da plataforma, assegurando a observância do devido processo legal e a acessibilidade para populações vulneráveis. A garantia da executoriedade dos acordos celebrados na ODR, conferindo-lhes eficácia de título executivo. E o formulador de políticas públicas de prevenção de conflitos a partir dos dados estruturados produzidos na etapa pré-processual.

4.5 Proposta de modelo de ODR obrigatória em causas de pequeno valor no âmbito do CDC

As seções precedentes demonstraram que a ODR obrigatória em causas consumeristas de pequeno valor é constitucionalmente viável, que os desafios de implementação são gerenciáveis e que a experiência comparada, em especial o modelo canadense do Civil Resolution Tribunal, oferece parâmetros concretos de design institucional.

O presente tópico tem por objetivo reunir essas conclusões em uma proposta normativa e estrutural coerente, apta a servir de base para a elaboração legislativa. A proposta não parte do zero: articula-se sobre a infraestrutura já existente do Consumidor.gov.br, sobre o arcabouço normativo das Resoluções CNJ n. 125/2010, 358/2020 e 508/2023, e sobre o regime processual do CPC/2015 e da Lei 9.099/1995. O que se propõe é, a requalificação jurídica e o aprimoramento de design de elementos já presentes no ordenamento brasileiro, organizados em um modelo integrado capaz de oferecer ao consumidor uma via de resolução mais célere, gratuita e efetiva do que o processo judicial tradicional, sem suprimir, em momento algum, o direito constitucional de acesso ao Judiciário.

4.5.1 Premissas do modelo: o que a análise comparada e constitucional autoriza propor

³²² BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Boletim Consumidor.gov.br 2023. Brasília: Senacon, 2023.

A análise desenvolvida ao longo deste capítulo convergiu para um conjunto de conclusões que autorizam, e mesmo reclamam, a formulação de uma proposta concreta. Ficou demonstrado que a ODR obrigatória como condição de procedibilidade é constitucionalmente viável à luz da jurisprudência do Supremo Tribunal Federal (RE 631.240, Tema 350), dos precedentes do habeas data e da Justiça Desportiva, e da releitura do devido processo legal proposta pela doutrina processualista contemporânea. Ficou igualmente demonstrado que os desafios de implementação, sendo exclusão digital, proteção de dados, e assimetria entre litigantes são gerenciáveis por mecanismos de design adequados, não constituindo óbices intransponíveis.

O modelo proposto situa-se, deliberadamente, entre esses dois extremos, mais vinculante do que a plataforma europeia, que fracassou pela ausência de obrigatoriedade e poder resolutivo, porém menos intensivo do que o CRT, que concentra jurisdição exclusiva com poder adjudicatório, adotando a condição de procedibilidade como ponto de equilíbrio entre efetividade e preservação do acesso ao Judiciário, que prova que ODR pública obrigatória integrada ao sistema de justiça produz resultados transformadores.

A experiência brasileira do Consumidor.gov.br, por sua vez, oferece uma infraestrutura já existente, com integração institucional comprovada e indicadores de efetividade superiores aos do Judiciário nas mesmas matérias, que pode ser requalificada juridicamente sem a necessidade de criação de uma plataforma inteiramente nova.

A proposta que se formula nesta seção não é a de replicar o modelo canadense em sua integralidade, o qual detém jurisdição exclusiva com poder adjudicatório vinculante, mas a de instituir, no âmbito do Código de Defesa do Consumidor, uma etapa pré-processual obrigatória de ODR, configurada como condição de procedibilidade para o ajuizamento de ações relativas a causas de pequeno valor. Trata-se, portanto, do segundo modelo na escala tipológica descrita na seção 4.1, onde trata a ODR como requisito de admissibilidade da ação judicial, preservando integralmente o direito de acesso ao Judiciário após o esgotamento ou a frustração da etapa consensual.³²³

4.5.2 Delimitação do objeto: causas abrangidas, plataforma-base e tipo de obrigatoriedade

O modelo proposto aplica-se às causas consumeristas de pequeno valor, aqui definidas, em consonância com o atual limite de competência dos Juizados Especiais Cíveis, como aquelas

³²³ Sobre a tipologia dos modelos de ODR segundo o grau de obrigatoriedade, cf. seção 4.1 supra.

cujo valor não exceda quarenta salários mínimos (art. 3º, I, da Lei 9.099/1995). A limitação por valor é coerente com a proporcionalidade procedimental examinada na seção 4.2, disputas de baixo valor, repetitivas e de baixa complexidade fática são precisamente aquelas em que o custo de oportunidade do processo judicial é mais elevado e em que a ODR demonstra maior efetividade empírica.³²⁴

A plataforma-base do modelo é o Consumidor.gov.br, já existente, regulamentada pelo Decreto n. 8.573/2015 e atualizada pelo Decreto n. 11.034/2022, operada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

A escolha se justifica por razões operacionais e institucionais, a plataforma já conta com mais de 7,7 milhões de reclamações acumuladas, mais de 1.375 empresas participantes, integração com Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Agências Reguladoras e Tribunais de Justiça, e índice médio de resolução de 78% com prazo médio de resposta de seis dias. Criar uma plataforma inteiramente nova seria redundante e ineficiente, o que se propõe é a requalificação jurídica do sistema já existente como etapa pré-processual obrigatória, com os aprimoramentos de design, acessibilidade e governança que a obrigatoriedade exige.

A obrigatoriedade se traduz em condição de procedibilidade, a petição inicial de ação relativa a causa consumerista de pequeno valor deverá ser instruída com o comprovante de registro da reclamação na plataforma e de encerramento do prazo sem solução, ou de solução insatisfatória expressamente rejeitada pelo consumidor. Na ausência desse comprovante, o juiz notificará o autor para emendar a inicial no prazo de quinze dias (art. 321 do CPC/2015), persistindo a omissão, a ação será extinta sem resolução do mérito por falta de interesse processual (art. 485, VI, do CPC/2015), na linha do que o STF decidiu no RE 631.240.³²⁵ A extinção, nessa hipótese, não representa restrição ao direito de ação, mas apenas a exigência de que, antes de mobilizar a estrutura judicial, o consumidor tenha apresentado sua pretensão ao fornecedor em canal institucional adequado, raciocínio inteiramente análogo ao que o STF adotou no RE 631.240 para o requerimento administrativo ao INSS como condição do interesse de agir.

A fundamentação processual dessa consequência assenta-se na teoria das condições da ação. Nos termos da formulação de Liebman, o interesse de agir exige necessidade e utilidade

³²⁴ CNJ. *Justiça em Números 2024*. Brasília: CNJ, 2024. Os dados sobre tempo médio de tramitação nos JECs são extraídos dessa fonte. Sobre o critério de valor para causas de pequeno valor, cf. art. 3º, I, da Lei 9.099, de 26 de setembro de 1995.

³²⁵ BRASIL. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília: Diário Oficial da União, 17 mar. 2015. Art. 321 (emenda da inicial) e art. 485, VI, c/c art. 17 (extinção sem resolução do mérito por falta de interesse processual).

da providência jurisdicional.³²⁶ A submissão prévia da pretensão à plataforma de ODR funciona como demonstração de que a tutela consensual foi tentada e não logrou êxito, configurando a necessidade concreta do processo judicial, o que legitima a extinção sem resolução do mérito quando essa etapa é omitida, por ausência de interesse processual.

Trata-se da mesma lógica que o Supremo Tribunal Federal consagrou no RE 631.240, ao fixar, em sede de repercussão geral (Tema 350), a seguinte tese: "a concessão de benefícios previdenciários depende de requerimento administrativo ao INSS, ressalvados os casos de notória resistência da autarquia em conceder o benefício".³²⁷ O STF esclareceu, naquela oportunidade, que a exigência de requerimento administrativo prévio não viola o art. 5º, XXXV, da Constituição, mas concretiza o interesse de agir como condição de procedibilidade, se a pretensão não foi sequer apresentada na via administrativa, falta ao autor a demonstração de que o processo judicial é necessário para a satisfação do direito. O modelo aqui proposto segue rigorosamente essa *ratio decidendi*: a ODR pré-processual é condição de procedibilidade que qualifica o interesse de agir, e não barreira ao direito de ação.

Excetua-se da obrigatoriedade as situações em que a urgência da tutela seja incompatível com a espera pela conclusão da etapa pré-processual, hipótese em que o consumidor poderá ajuizar a ação diretamente, instruindo a petição inicial com a justificativa da urgência, submetida à apreciação liminar do juiz. Excetua-se também os casos em que o fornecedor não esteja cadastrado na plataforma de ODR, situação que deverá progressivamente se tornar exceção à medida que a obrigatoriedade de adesão empresarial for regulamentada.

4.5.3 Arquitetura procedimental: fases, prazos e dinâmica

O modelo proposto estrutura a etapa pré-processual de ODR em três fases sequenciais, inspiradas na arquitetura *end-to-end* do CRT canadense e nos princípios do Dispute System Design (DSD) desenvolvidos por Ury, Brett e Goldberg e sistematizados por Faleck no contexto

³²⁶ LIEBMAN, Enrico Tullio. *Manual de Derecho Procesal Civil*. Santiago: Ediciones Olejnik, 2021, p. 111.

³²⁷ STF, RE 631.240, Rel. Min. Roberto Barroso, Tribunal Pleno, j. 03.09.2014, DJe 10.11.2014. Tese fixada em repercussão geral (Tema 350). A íntegra da tese fixada é: "I) A concessão de benefícios previdenciários depende de requerimento administrativo ao INSS, ressalvados os casos em que o direito em questão é reconhecidamente negado pela Autarquia; II) na hipótese de pretensão previdenciária não exercida na via administrativa, o interesse em agir do autor é caracterizado pela apresentação do requerimento administrativo como condição de procedibilidade, e não como exaurimento das vias administrativas; III) a exigência de prévio requerimento não se confunde com a necessidade de esgotamento da via administrativa".

brasileiro, segundo os quais sistemas de resolução de disputas devem ser construídos como uma "escada de resolução" que prioriza mecanismos de menor custo, negociação baseada em interesses e mediação antes de mecanismos adjudicatórios, reservando as fases mais intensivas para os casos que não encontraram solução nas anteriores.³²⁸

No plano do design de processos de ODR, Rule sistematiza o modelo DNMEA (Diagnosis, Negotiation, Mediation, Evaluation, Appeal), proposto originalmente por Schmitz e Rule como template para a construção de sistemas escalonados de resolução online. As cinco etapas funcionam como blocos modulares que podem ser combinados conforme o tipo de disputa: as duas primeiras (diagnóstico e negociação) são operadas predominantemente por software, enquanto as três últimas (mediação, avaliação e apelação) são conduzidas por seres humanos. A lógica do modelo é promover a resolução precoce das disputas e otimizar o engajamento de terceiros imparciais apenas quando os mecanismos automatizados se revelam insuficientes.³²⁹

A fase de diagnóstico, no modelo DNMEA, permite que as partes, assistidas por software, compreendam a natureza específica do problema, conheçam as opções de resolução disponíveis e acessem dados sobre composições alcançadas em casos similares. Rule destaca que essa etapa abre uma oportunidade de intervenção que é quase inteiramente inexistente na resolução presencial de conflitos, na mediação tradicional, o mediador só tem acesso à disputa depois que as partes negociaram longamente e atingiram um ponto de impasse, ao passo que na ODR o diagnóstico inicial já permite moldar expectativas e delinear a zona de possível acordo antes mesmo do início da negociação.³³⁰ A fase de negociação, por sua vez, utiliza mecanismos de teoria dos jogos para superar os impasses típicos da barganha posicional, inclusive por meio de preços de reserva confidenciais que permitem à plataforma identificar convergências impossíveis de alcançar em negociação presencial direta.³³¹

As três fases da proposta aqui formulada, autodiagnóstico e notificação, negociação

³²⁸ FALECK, Diego. *Introdução ao design de sistemas de disputas: contexto, fundamentos e aplicação*. São Paulo: IBCBrasil, 2018. Cap. 3, item 3.1.1.1.3.2.4.7, p. 132-134 (Diretrizes para sequenciamento e combinação de mecanismos). Faleck sistematiza os seis princípios de Ury, Brett e Goldberg, com destaque para o princípio 5: "construa os mecanismos em sequência que priorize os de menor para os de maior custo", e para a noção de "escada de resolução de disputas", em que os mecanismos são escalonados do menos ao mais custoso, priorizando-se sempre a composição baseada em interesses (negociação, mediação) antes dos mecanismos adjudicatórios. Cf. URY, William L.; BRETT, Jeanne M.; GOLDBERG, Stephen B. *Getting Disputes Resolved: Designing Systems to Cut the Costs of Conflict*. Cambridge: PON Books, 1993, p. 41.

³²⁹ RULE, 2020, p. 285.

³³⁰ RULE, 2020, p. 285.

³³¹ RULE, 2020, p. 286.

direta monitorada e facilitação assistida, correspondem, em termos funcionais, às três primeiras etapas do modelo DNMEA (Diagnosis, Negotiation e Mediation), com adaptações ao contexto institucional brasileiro e à infraestrutura do Consumidor.gov.br. As duas etapas finais do modelo de Rule (Evaluation e Appeal) correspondem, no modelo aqui proposto, à atuação do Poder Judiciário como instância de retaguarda, examinada na seção 4.4: o consumidor insatisfeito com o resultado da etapa pré-processual acessa os Juizados Especiais Cíveis, que exercem a função avaliativa e recursal com base no histórico completo produzido na plataforma.

A primeira fase é a de autodiagnóstico e notificação, correspondente ao Solution Explorer do CRT. O consumidor registra sua reclamação na plataforma, que o orienta, por meio de caminhos guiados e linguagem acessível, a identificar o tipo de conflito, os direitos aplicáveis e as possíveis soluções. Shannon Salter e Darin Thompson descrevem a lógica desse design como uma ferramenta que auxilia o usuário a compreender sua situação jurídica e a identificar soluções antes mesmo de formalizar uma reclamação.³³² Ao registrar a reclamação, o consumidor notifica o fornecedor, que recebe comunicação automática da plataforma.

A segunda fase é a de negociação direta monitorada. O fornecedor dispõe de prazo de até dez dias para responder à reclamação. A plataforma monitora as comunicações, mas não intervém ativamente nesta fase que é, nas palavras de Salter e Thompson, um espaço de baixo custo e baixa intervenção institucional, projetado para resolver os casos mais simples de forma célere e com mínimo dispêndio de recursos. O consumidor avalia a resposta e a classifica como resolvida ou não resolvida. Se resolvida, o procedimento se encerra com a emissão do comprovante de solução consensual. Se não resolvida ou sem resposta no prazo, inicia-se a terceira fase.

A terceira fase é a de facilitação assistida, elemento que distingue o modelo proposto da versão atual do Consumidor.gov.br e que eleva qualitativamente o procedimento. Técnicos de resolução de conflitos vinculados à Senacon ou aos Procons estaduais são acionados para auxiliar as partes a alcançar uma composição consensual, por meio de comunicações assíncronas na plataforma, com prazo total da etapa pré-processual não superior a trinta dias. Conforme demonstrou a experiência canadense, a fase de facilitação é capaz de resolver até 70% das disputas que chegam a ela, segundo estimativa do próprio CRT.³³³ A adoção de facilitação humana especializada é igualmente coerente com a advertência de Dalmaso Marques

³³² SALTER, Shannon; THOMPSON, Darin. Public-Centred Civil Justice Redesign: a case study of the British Columbia Civil Resolution Tribunal. *McGill Journal of Dispute Resolution*, v. 3, 2016-2017, p. 129. Tradução nossa: "to understand their legal situation and identify solutions before even filing a claim".

³³³ SALTER, Shannon. Online Dispute Resolution and Justice System Integration: British Columbia's Civil Resolution Tribunal. *Windsor Yearbook of Access to Justice*, v. 34, n. 1, 2017, p. 121.

de que a tecnologia, no ODR público, deve funcionar como instrumento de equalização e não como substituta da interação humana qualificada.

Ao final das três fases, em qualquer hipótese, sendo solução consensual, rejeição pelo consumidor da proposta apresentada, inércia do fornecedor ou infrutífera facilitação, a plataforma emite comprovante eletrônico com o histórico completo da tramitação. Esse documento tem dupla função, servindo como instrumento de instrução da petição inicial para fins de comprovação do interesse de agir, e como elemento probatório preconstituído que delimita o objeto do litígio e documenta a posição das partes, economizando significativamente a fase de instrução judicial.³³⁴

O prazo máximo de trinta dias para a conclusão da etapa pré-processual é razoável e constitucional à luz do art. 5º, LXXVIII, da CF, que garante a razoável duração do processo, tratando-se de período inferior ao tempo médio de agendamento da primeira audiência nos Juizados Especiais Cíveis em diversas comarcas brasileiras, segundo os dados do CNJ (Justiça em Números 2024), e proporcionalmente adequado à natureza das causas de pequeno valor. Para os casos de urgência, como visto, a ação judicial pode ser ajuizada diretamente.

4.5.4 Salvaguardas de design: acessibilidade, proteção de dados e mecanismos anti-assimetria

A obrigatoriedade do procedimento digital não pode implicar exclusividade do canal digital. Essa premissa, extraída da análise comparada do CRT canadense e dos pressupostos constitucionais examinados na seção 4.2, é, nas palavras de Salter, a distinção fundamental entre sistemas públicos e privados de ODR, enquanto plataformas privadas podem selecionar seus usuários, o sistema público de justiça deve assegurar que todos possam participar, com todas as suas características e limitações.³³⁵

O modelo proposto exige, como condição de constitucionalidade, a previsão legal de pelo menos três canais alternativos ao digital: (i) atendimento presencial assistido nos Procons municipais e estaduais, nas Defensorias Públicas e nos balcões dos Juizados Especiais Cíveis, onde servidores capacitados auxiliam o consumidor a registrar a reclamação no sistema; (ii) canal telefônico com atendentes habilitados, que digitalizam a reclamação em nome do usuário;

³³⁴ A função probatória preconstituída do histórico da plataforma é análoga à documentação produzida na fase pré-processual do CRT canadense, que o tribunal recebe como instrução do caso antes da adjudicação. Cf. SALTER; THOMPSON, 2016-2017, p. 131.

³³⁵ SALTER, 2017, p. 116.

e (iii) aceite de reclamações enviadas por correspondência nos casos de consumidores em áreas sem conectividade estável.

A previsão desses canais não representa desvio do modelo digital, mas sua complementação inclusiva, exatamente como o CRT opera em British Columbia, onde entre 3% e 5% da população não utiliza a internet e é atendida por serviços telefônicos e em papel.

A linguagem da plataforma deve ser desenvolvida em nível de leitura equivalente ao ensino fundamental completo. O CRT adotou como referência o nível de sexta série, tendo constatado, após extensos testes de usuário realizados prioritariamente com grupos vulneráveis, idosos, pessoas com deficiência, comunidades indígenas e cidadãos de áreas rurais, que se um processo ou componente tecnológico funciona para pessoas vulneráveis com barreiras, provavelmente será acessível ao público em geral.³³⁶ No contexto brasileiro, o co-design da plataforma deve envolver os Procons, as Defensorias Públicas e entidades de defesa do consumidor como interlocutores prioritários.

No que concerne à proteção de dados, o tratamento de informações pessoais na plataforma requalificada de ODR encontra fundamento expresso na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018), o art. 7º, II e III, autoriza o tratamento para o cumprimento de obrigação legal pelo controlador e para a execução de políticas públicas, e o art. 46 impõe a adoção de medidas técnicas e administrativas de segurança aptas a proteger os dados de acessos não autorizados.

A institucionalização legislativa da plataforma como etapa pré-processual obrigatória não cria um problema novo de proteção de dados o Consumidor.gov.br já opera com dados sensíveis de consumidores e empresas, mas cria a obrigação de elevar os padrões de segurança a patamares compatíveis com a função pública do sistema.³³⁷

Como aponta a literatura inaugurada por Galanter e retomada por Dalmaso Marques, a tendência de ampliação das assimetrias entre litigantes habituais e eventuais constitui risco estrutural que deve ser enfrentado por meio de mecanismos institucionais de design adequados.

O modelo proposto incorpora três mecanismos: (i) obrigatoriedade de apresentação de resposta individualizada pelas empresas, vedadas as respostas automatizadas genéricas sem análise específica do caso; (ii) publicidade dos indicadores de desempenho por empresa e por

³³⁶ SALTER; THOMPSON, 2016-2017, p. 124.

³³⁷ BRASIL. Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília: Diário Oficial da União, 15 ago. 2018. Art. 7º, II e III (bases legais de tratamento), e art. 46 (medidas de segurança). Sobre a complementaridade entre LGPD e CDC, cf. art. 45 da LGPD. Cf. tb. BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 9. ed. São Paulo: RT, 2021.

setor, criando incentivos reputacionais e instrumentalizando a função regulatória da plataforma; e (iii) acesso do consumidor, na plataforma, a informações jurídicas em linguagem acessível sobre os direitos típicos aplicáveis ao seu caso, mitigando a assimetria informacional que estruturalmente favorece o litigante habitual.

Como observa Dalmaso Marques, "a tecnologia deve ser vista como uma forma de reproduzir e responder aos anseios humanos", cabendo "aos designers do processo decidir se e como ela será aplicada a metodologias centradas no jurisdicionado".³³⁸ O foco do sistema de ODR deve ser avaliar as "aspirações, valores e necessidades de determinado público-alvo" e desenvolver ferramentas adequadas para os problemas enfrentados por esses sujeitos, essa perspectiva metodológica que Faleck sistematiza, no campo do DSD, como a etapa central de diagnóstico e identificação dos objetivos do sistema.³³⁹

4.5.5 Implementação legislativa, executoriedade dos acordos e integração sistêmica

A implementação do modelo requer lei ordinária federal, no sentido de que a criação de condição de procedibilidade para o exercício do direito de ação é matéria processual, sujeita à reserva de lei federal (art. 22, I, da CF), a requalificação jurídica do Consumidor.gov.br como etapa pré-processual obrigatória altera o regime jurídico do Decreto n. 8.573/2015, exigindo veículo normativo hierarquicamente superior e a atribuição de eficácia de título executivo extrajudicial aos acordos celebrados na plataforma requer base legal expressa (art. 784 do CPC/2015).³⁴⁰

A lei instituidora do modelo deve contemplar, os seguintes elementos, a definição do campo de aplicação por valor da causa e natureza consumerista do conflito, o estabelecimento da condição de procedibilidade e das hipóteses de dispensa (urgência e fornecedor não cadastrado), o prazo máximo de trinta dias para a conclusão da etapa pré-processual, a obrigatoriedade de participação das empresas fornecedoras na plataforma como condição para

³³⁸ DALMASO MARQUES, 2023, Cap. III, item III.4.4: "A tecnologia deve ser vista como uma forma de reproduzir e responder aos anseios humanos. Cabe aos designers do processo decidir se e como ela será aplicada a metodologias centradas no jurisdicionado."

³³⁹ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos online de resolução de conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. seção 3.13. E-book. Para o sequenciamento de mecanismos no DSD, cf. FALECK, Diego. *Introdução ao design de sistemas de disputas: contexto, fundamentos e aplicação*. São Paulo: IBCBrasil, 2018. Cap. 3, item 3.1.1.1.3.2.4.7, p. 132-134.

³⁴⁰ BRASIL. Constituição Federal, art. 22, I (competência privativa da União para legislar sobre direito processual). BRASIL. Lei n. 13.105/2015 (CPC), art. 784 (títulos executivos extrajudiciais). Sobre a reserva de lei federal em matéria processual como fundamento para a criação de condições de procedibilidade, cf. STF, RE 631.240, Rel. Min. Roberto Barroso, Tribunal Pleno, j. 03.09.2014 (Tema 350 da repercussão geral).

o exercício de atividade regulada, com prazo de adaptação e mecanismo de fiscalização pela Senacon, a atribuição de eficácia de título executivo extrajudicial aos acordos celebrados na plataforma, nos termos do art. 784, IV, do CPC/2015 e gratuidade integral para o consumidor, por analogia ao art. 54 da Lei 9.099/1995.

A questão da executoriedade dos acordos merece atenção especial. Dalmaso Marques aponta que as novas tecnologias criam mecanismos de autoexecutoriedade que tornam a fase de execução desnecessária, como os sistemas de estorno e os contratos inteligentes no âmbito do comércio eletrônico.³⁴¹ No modelo proposto, a solução adequada é a atribuição expressa de eficácia de título executivo extrajudicial ao acordo celebrado na plataforma, com identificação eletrônica das partes e registro digital do consentimento, uma solução análoga à conferida pelo art. 20, parágrafo único, da Lei 13.140/2015 ao termo final de mediação extrajudicial. Assim, em caso de descumprimento voluntário do acordo pelo fornecedor, o consumidor poderá promover a execução diretamente perante os Juizados Especiais, dispensando a fase de conhecimento.

A passagem pela plataforma de ODR converte-se, então, não apenas em condição de procedibilidade, mas em oportunidade de obtenção de resultado juridicamente vinculante e imediatamente exequível, vantagem que o processo de conhecimento nos Juizados só oferece ao final da instrução, em prazo substancialmente superior.

A obrigatoriedade de adesão empresarial à plataforma constitui o elemento mais sensível do modelo e o que mais se distancia do arranjo atual do Consumidor.gov.br, baseado em participação voluntária. A experiência do CRT canadense é instrutiva, a transição de regime voluntário para obrigatório foi motivada, precisamente, pela constatação de que a voluntariedade permitia que uma das partes vetasse o acesso da outra a um foro acessível.³⁴²

No contexto brasileiro, a obrigatoriedade de adesão encontra fundamento normativo no próprio CDC: o art. 4º, inciso V, estabelece como diretriz da Política Nacional das Relações de Consumo o "incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo", e o art. 4º, inciso II, alínea "c", prevê a "presença do Estado no mercado de consumo" como instrumento de proteção efetiva do consumidor.³⁴³

A imposição legal de participação na plataforma de ODR concretiza ambas as

³⁴¹ MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos online de resolução de conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. seção 3.4. E-book.

³⁴² SALTER, Shannon. Online Dispute Resolution and Justice System Integration: British Columbia's Civil Resolution Tribunal. *Windsor Yearbook of Access to Justice*, v. 34, n. 1, p. 112-129, 2017, p. 116.

³⁴³ CDC, art. 4º, V e art. 4º, II, "c" (redação original da Lei 8.078/1990).

diretrizes, materializa o incentivo à criação de mecanismos alternativos e instrumentaliza a presença do Estado no mercado de consumo como garantidor de um canal institucional de resolução de conflitos.

A obrigatoriedade pode ser implementada gradualmente, começando pelos setores com maior concentração de litigiosidade, telecomunicações, transporte aéreo, setor bancário e varejo eletrônico, exatamente os que já apresentam maior participação no Consumidor.gov.br e maiores índices de resolutividade, e expandindo-se progressivamente aos demais segmentos, especialmente aqueles submetidos à regulação setorial por agências como Anatel, Anac, Bacen e ANS, para as quais a adesão à plataforma pode ser condição de regularidade regulatória.

No plano da supervisão, o Conselho Nacional de Justiça tem papel central. A Resolução CNJ n. 358/2020, que regulamentou a criação de soluções tecnológicas de resolução de conflitos por conciliação e mediação e o Sistema Informatizado para a Resolução de Conflitos (SIREC), e a Resolução CNJ n. 508/2023, que instituiu as Plataformas Integradas de Dados do Poder Judiciário (PIDs), já fornecem o arcabouço normativo para a integração da plataforma de ODR ao ecossistema de justiça e para o compartilhamento estruturado de dados com o Poder Judiciário.³⁴⁴

A implementação plena dessas normas, articulada com a lei instituidora da ODR obrigatória, permitirá que os dados produzidos na etapa pré-processual, tipos de reclamação, setores com maior litigiosidade, padrões de resposta empresarial, índices de resolução para que sejam compartilhados em tempo real com Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Agências Reguladoras e com o próprio CNJ, transformando o conflito individual em dado de inteligência para a prevenção coletiva.

O modelo proposto não é, portanto, uma ruptura com o ordenamento, mas uma síntese, reúne o que o direito brasileiro já autoriza constitucionalmente (condições de procedibilidade, gratuidade nos Juizados, multiportas), o que a infraestrutura existente já oferece (Consumidor.gov.br, integração institucional, dados consolidados), e o que a experiência comparada demonstrou ser estruturalmente eficaz (obrigatoriedade, facilitação especializada, executoriedade dos acordos, design centrado no usuário).

A ODR obrigatória, nessa configuração, não restringe o acesso à justiça, ao contrário, a qualifica, ao garantir que o conflito seja apresentado ao fornecedor antes de ser submetido ao Estado-juíz, e ao oferecer ao consumidor um instrumento de resolução mais célere, gratuito e

³⁴⁴ CNJ. Resolução n. 358, de 22 de outubro de 2020. Regulamenta a criação de soluções tecnológicas de resolução de conflitos por conciliação e mediação e o Sistema Informatizado para a Resolução de Conflitos (SIREC). CNJ. Resolução n. 508, de 21 de março de 2023. Institui as Plataformas Integradas de Dados do Poder Judiciário (PIDs).

efetivo do que o processo judicial que hoje, em muitos casos, é a única opção disponível.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A dissertação examinou, sob perspectiva jurídico-constitucional e processual, a viabilidade de empregar métodos online de resolução de disputas (ODR) como instrumento apto a enfrentar a crise de efetividade nas controvérsias consumeristas de pequeno valor, tomando como eixo estruturante a compatibilidade entre inovação tecnológica e devido processo legal na sociedade da informação.

Partiu-se da premissa de que a transformação digital amplia a circulação de informação jurídica e pode reduzir custos e tempo de resposta, mas que tais ganhos somente se convertem em acesso à justiça quando mantidos os requisitos de compreensão, participação e controle sobre o itinerário decisório, em consonância com o núcleo essencial do devido processo legal previsto na Constituição Federal.

No plano teórico, a pesquisa retomou a evolução do acesso à justiça, destacando a passagem do modelo centrado exclusivamente na jurisdição estatal para uma concepção orientada à obtenção de tutela adequada e efetiva, capaz de acomodar métodos consensuais e mecanismos institucionais diversos, especialmente diante da massificação e repetitividade dos conflitos de consumo. Nessa moldura, evidenciou-se que o microssistema do Código de Defesa do Consumidor, fundado na vulnerabilidade e na necessidade de reequilíbrio entre consumidor e fornecedor, reforça a exigência de respostas proporcionais e funcionalmente adequadas para litígios de baixo valor, sob pena de a tutela formal tornar-se economicamente irracional e socialmente inefetiva.

A análise do ambiente digital demonstrou, contudo, que a ODR não pode ser compreendida como mera digitalização do procedimento tradicional, mas como rearranjo estrutural no qual a tecnologia atua como elemento organizador do fluxo, da comunicação e, em certos desenhos, da própria condução do conflito, o que impõe salvaguardas de transparência, registro, contestabilidade e proteção de dados.

Nessa perspectiva, o devido processo legal opera como parâmetro de legitimidade do desenho institucional, não se trata apenas de celeridade ou economia, mas de assegurar contraditório efetivo, participação informada e possibilidade real de retorno à jurisdição estatal, prevenindo que a digitalização do procedimento produza uma aparência de tutela sem a substância das garantias processuais que lhe conferem legitimidade.

No âmbito do capítulo propositivo, a dissertação empreendeu análise comparada de três modelos de ODR o Civil Resolution Tribunal da Colúmbia Britânica, a plataforma europeia de ODR e a experiência brasileira do Consumidor.gov.br, identificando os pressupostos de

efetividade que distinguem os modelos bem-sucedidos dos que fracassaram: obrigatoriedade de participação, poder resolutivo próprio ou vinculado ao sistema de justiça, acessibilidade multicanal e padrões procedimentais mínimos de equidade.

A partir desses pressupostos, demonstrou-se a viabilidade constitucional da ODR obrigatória como condição de procedibilidade, à luz da jurisprudência do STF sobre condições de interesse de agir (RE 631.240, Tema 350) e da releitura do devido processo legal como cláusula geral em expansão. Enfrentaram-se os desafios práticos de implementação, a exclusão digital, proteção de dados, papel dos advogados e assimetria entre litigantes habituais e eventuais, argumentando-se que nenhum deles constitui óbice intransponível e que, em vários casos, a própria ODR oferece instrumentos mais eficazes do que o processo judicial tradicional para os mitigar.

Delimitou-se, ainda, o papel do Poder Judiciário como instância de retaguarda, supervisão, garantia de exequibilidade dos acordos e formulação de políticas públicas a partir dos dados produzidos na etapa pré-processual.

Essas conclusões convergiram para a formulação de uma proposta normativa concreta, articulada sobre a infraestrutura já existente do Consumidor.gov.br e sobre o arcabouço do CPC/2015 e da Lei 9.099/1995, estruturada em fases sequenciais de autodiagnóstico, negociação direta e facilitação assistida, com salvaguardas de acessibilidade, proteção de dados e mecanismos de compensação de assimetrias.

Em síntese, o estudo concluiu que a ODR, quando integrada ao sistema público com governança e salvaguardas, pode converter eficiência em efetividade e ampliar o acesso qualificado à tutela de direitos do consumidor em conflitos de pequeno valor, sem sacrificar as garantias do devido processo legal.

Como limitação metodológica, a dissertação adotou abordagem qualitativa e bibliográfica, com análise documental e construção argumentativa dedutiva, sem realização de pesquisa empírica original com usuários, empresas ou órgãos do sistema de justiça. Essa opção foi adequada ao objetivo de avaliar a viabilidade jurídica e constitucional do modelo, porém restringe a capacidade de quantificar impactos concretos (taxas de desistência, tempos médios por etapa, perfil socioeconômico dos usuários, correlação entre letramento digital e resultado) e de medir com maior precisão efeitos distributivos da obrigatoriedade sobre litigantes eventuais e habituais.

Em segundo lugar, o estudo concentrou-se em conflitos consumeristas de pequeno valor, por serem o campo em que a desproporção entre custo do processo e benefício esperado se manifesta de modo mais intenso e onde a ODR tende a apresentar maior potencial de escala.

Essa delimitação favoreceu a coerência do argumento, mas implica cautela para generalizar conclusões a outras espécies de litígios (por exemplo, conflitos com maior assimetria probatória, demandas estruturais, casos com urgência ou forte complexidade técnica).

Por fim, embora o trabalho tenha incorporado referências de experiências internacionais de integração entre ODR e sistema de justiça, as diferenças institucionais e socioeconômicas entre os ordenamentos limitam a transposição direta de soluções. O contexto canadense, em que o CRT opera com conectividade superior a 95% e índices elevados de letramento digital, difere substancialmente da realidade brasileira, marcada por desigualdade regional de acesso, exclusão digital com recorte de raça, gênero e classe social, e mais de 11 milhões de analfabetos.

O aproveitamento comparado, portanto, foi tratado como heurístico e orientador de design institucional, sem pretensão de equivalência normativa automática.

A principal contribuição do estudo consiste em oferecer uma sistematização jurídico-processual sobre a ODR como requisito processual em causas de pequeno valor no âmbito do CDC, distinguindo essa proposta de arranjos privados que substituem a jurisdição e evidenciando que a legitimidade do filtro pré-processual depende de salvaguardas concretas de acessibilidade, contraditório, registro e retorno ao Judiciário.

Com isso, a dissertação busca qualificar o debate brasileiro sobre ODR, deslocando-o da dicotomia "tecnologia versus garantias" para um critério de compatibilidade, sendo tecnologia como meio de efetividade, condicionada pelo devido processo legal.

Como agenda futura, o tema recomenda: (i) pesquisas empíricas sobre a experiência do usuário e barreiras reais de acesso (conectividade, linguagem, usabilidade, suporte humano); (ii) estudos sobre governança, transparência e auditabilidade de fluxos semiautomatizados, especialmente quando houver triagens, sugestões de acordo ou etapas automatizadas; (iii) avaliação normativa de modelos de integração entre plataformas públicas (por exemplo, Consumidor.gov.br) e o ecossistema de justiça (Procons, Defensorias, Juizados, CEJUSCs), com definição de competências, padrões de qualidade e mecanismos de supervisão; e (iv) desenho de indicadores práticos para mensurar efetividade e isonomia no procedimento digital (taxa de desistência por etapa, tempo de resolução, padrões de assimetria, recorrência de condutas abusivas).

Em conclusão, a dissertação sustenta que a obrigatoriedade da ODR, quando concebida como etapa pré-processual pública, acessível e controlável, pode se compatibilizar com a inafastabilidade da jurisdição e com o devido processo legal, oferecendo resposta proporcional e efetiva à litigiosidade consumerista de pequeno valor.

A viabilidade do modelo, contudo, não decorre da tecnologia em si, mas do seu desenho institucional e das garantias incorporadas, sem elas, a digitalização tende a reproduzir exclusões, com elas, pode ampliar o acesso qualificado à justiça em escala, preservando direitos fundamentais. No âmbito das relações de consumo, em que a vulnerabilidade do consumidor é premissa constitucional e a litigiosidade de pequeno valor é realidade massificada, esse modelo representa não apenas inovação procedimental, mas concretização do programa de acesso à justiça inscrito no art. 5º, incisos XXXV e XXXII, da Constituição Federal.

REFERÊNCIAS

ABBOUD, Georges; PEREIRA, João Sérgio dos Santos Soares. O devido processo na era algorítmica digital: premissas iniciais necessárias para uma leitura constitucional adequada. *Revista dos Tribunais*, São Paulo, v. 1026, ano 110, p. 125-145, abr. 2021.

ACIOLY, Luis Henrique de Menezes; SOARES, Ricardo Maurício Freire. O constitucionalismo digital na efetivação de direitos fundamentais no ambiente virtual: a regulação de plataformas e os riscos sistêmicos. *Revista de Direito Constitucional e Internacional*, São Paulo, v. 147, ano 33, p. 89-123, jan./fev. 2025.

ALMEIDA FILHO, José Carlos de Araújo. *Processo eletrônico e teoria geral do processo eletrônico: a informatização judicial no Brasil*. 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. *Pensar – Revista de Ciências Jurídicas*, v. 22, n. 2, p. 514-539, 2017.

BECKER, Daniel; FEIGELSON, Bruno. Acesso à justiça para além do Poder Judiciário. In: WOLKART, Erik Navarro et al. (Coord.). *Direito, processo e tecnologia*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

BEDAQUE, José Roberto dos Santos. Instrumentalismo e Garantismo: visões opostas do fenômeno processual? In: BEDAQUE, José Roberto dos Santos; CINTRA, Lia Carolina Batista; EID, Elie Pierre (Coord.). *Garantismo processual: garantias constitucionais aplicadas ao processo*. Brasília: Gazeta Jurídica, 2018.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Cláudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 10. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República.

BRASIL. **Lei nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 9.099**, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 10.259**, de 12 de julho de 2001. Dispõe sobre a instituição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da Justiça Federal. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/110259.htm. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 11.419**, de 19 de dezembro de 2006. Dispõe sobre a informatização do processo judicial.

BRASIL. **Lei nº 12.965**, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil (Marco Civil da Internet). Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.105**, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil.

BRASIL. **Lei nº 13.140**, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

BRASIL. **Lei nº 13.709**, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 345**, de 9 de outubro de 2020. Dispõe sobre o "Juízo 100% Digital". Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3512>. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 385**, de 29 de abril de 2021. Altera e acrescenta dispositivos à Resolução CNJ nº 345/2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3843>. Acesso em: 15 out. 2025.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Boletim Consumidor.gov.br 2023. Brasília: Senacon, 2023.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. Plataforma Consumidor.gov.br. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br>. Acesso em: 10 fev. 2026.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas nº 1.0000.22.157099-7/002 (Tema 91). Relator: Des. José Marcos Rodrigues Vieira. 2ª Seção Cível. Julgado em: 08 out. 2024. Publicado no DJe em: 25 out. 2024.

CABRAL, Antonio do Passo. Juízo 100% digital, processos eletrônicos e tecnologia aplicada ao Judiciário. In: WOLKART, Erik Navarro et al. (Coord.). *Direito, processo e tecnologia*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

CANADA. Supreme Court of Canada. Hryniak v. Mauldin, 2014 SCC 7.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2024*: ano-base 2023. Brasília: CNJ, 2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125**, de 29 de novembro de 2010. Institui a Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 358**, de 2 de dezembro de 2020. Dispõe sobre a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário.

CORTÉS, Pablo. *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*. London: Routledge, 2011.

COSTA, Susana Henriques da; FRANCISCO, João Eberhardt. Acesso à justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de Online Dispute Resolution: um estudo da plataforma consumidor.gov. In: WOLKART, Erik Navarro et al. (Coord.). *Direito, processo e tecnologia*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

DIDIER JR., Fredie. *Curso de Direito Processual Civil*: Teoria geral do processo e processo de conhecimento. 12. ed. Salvador: JusPodivm, 2010.

DIDIER JR., Fredie; ZANETI JR., Hermes. Justiça Multiportas e tutela constitucional adequada: autocomposição em Direitos Coletivos. In: ZANETI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Org.). *Justiça Multiportas*: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos. 2. ed. Salvador: JusPodivm, 2018.

DI NAPOLI, Silvana. O devido processo legal como mecanismo para a proteção dos direitos fundamentais. *Revista de Direito Constitucional e Internacional*, v. 118, p. 189-205, mar./abr. 2020.

DINAMARCO, Cândido Rangel. *A instrumentalidade do processo*. 13. ed. São Paulo: Malheiros, 2008.

DINAMARCO, Cândido Rangel. *A instrumentalidade do processo*. 16. ed. São Paulo: Malheiros, 2018.

DINAMARCO, Cândido Rangel. *Instituições de Direito Processual Civil*. 10. ed. São Paulo: Malheiros, 2020.

DINAMARCO, Cândido Rangel; LOPES, Bruno Vasconcelos Carrilho. *Teoria geral do novo processo civil*. 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2018.

DWORKIN, Ronald. *Levando os direitos a sério*. Tradução de Nelson Boeira. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

FALECK, Diego. *Introdução ao design de sistemas de disputas*: Câmara de Indenização 3054, Câmara de Compensação Ambiental e Câmara Técnica de Políticas de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro. 2018. Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018.

GALANTER, Marc. Why the "haves" come out ahead: speculations on the limits of legal change. *Law & Society Review*, v. 9, n. 1, p. 95-160, 1974.

GOMES JÚNIOR, Luiz Manoel. O direito processual coletivo como novo ramo do direito processual brasileiro. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, v. II, n. 3, p. 13-37, set. 2012.

GRINOVER, Ada Pellegrini. *Ensaio sobre a processualidade*: fundamentos para uma nova teoria geral do processo. Brasília: Gazeta Jurídica, 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua*: Tecnologia da Informação e Comunicação 2023. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua*: Tecnologia da Informação e Comunicação 2024. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. *Digital Justice*: Technology and the Internet of Disputes. Oxford: Oxford University Press, 2017.

LIEBMAN, Enrico Tullio. *Manual de Derecho Procesal Civil*. Edición al cuidado de Carlos Antonio Agurto Gonzáles, Sonia Lidia Quequejana Mamani y Benigno Choque Cuenca. Santiago: Ediciones Olejnik, 2021.

MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti. Introdução. In: MAIOLINO, Isabela; TIMM, Luciano Benetti (Org.). *Direito do consumidor*: novas tendências e perspectiva comparada. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. *Acesso à justiça*: condicionantes legítimas e ilegítimas. 3. ed. Salvador: JusPodivm, 2019.

MARINONI, Luiz Guilherme. *Precedentes obrigatórios*. 4. ed. São Paulo: **Revista dos Tribunais**, 2016. E-book.

MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*: o novo regime das relações contratuais. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*: o novo regime das relações contratuais. 10. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2025. E-book.

MARQUES, Ricardo Dalmaso. *Métodos Online de Resolução de Conflitos (ODR)*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023. E-book.

MAZZILLI, Hugo Nigro. *Das ações coletivas em matéria de proteção ao consumidor* — o papel do Ministério Público. *Justitia*, São Paulo, v. 160, 1992.

MEDEIROS, Pedro Daniel Vieira; SALDANHA, Alexandre Henrique Tavares. Processo judicial eletrônico e inclusão digital para acesso à justiça na sociedade da informação. *Revista eletrônica do Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região*, v. 9, n. 90, 2020.

MEDINA, José Miguel Garcia. *Constituição Federal comentada*. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2024. E-book.

MEDINA, José Miguel Garcia. *Direito processual civil moderno*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. E-book.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 6. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2019. E-book.

MIRAGEM, Bruno Nubens Barbosa. O direito do consumidor como direito fundamental: consequências jurídicas de um conceito. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 43, p. 111-132, jul./set. 2002.

MOSMANN, Carolina Borges. *A fluid recovery brasileira e o descompromisso com a tutela jurisdicional efetiva*: em busca de alternativas. Londrina: Thoth, 2022.

NASCIMENTO, Alaide Custódia Lima et al. Processo judicial eletrônico e exclusão digital: desafios para a garantia do acesso à justiça. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, São Paulo, v. 11, n. 1, p. 2562-2576, jan. 2025.

NERY JUNIOR, Nelson. *Princípios do processo na Constituição Federal*. 12. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla Mattos. Novos designs tecnológicos no sistema de resolução de conflitos: ODR, e-acesso à justiça e seus paradoxos no Brasil. *Revista de Processo*, v. 314, ano 46, p. 395-425, abr. 2021.

OLIVEIRA, Diego Bianchi de. A mediação judicial como alternativa para atenuar a crise numérica de processos. *Revista de Ciências Jurídicas e Sociais da UNIPAR*, Umuarama, v. 22, n. 2, p. 317-331, jul./dez. 2019.

OLIVEIRA, Diego Bianchi de. *Reflexões sobre o Direito Civil em Perspectiva Civil-Constitucional*. Belém: Home, 2025.

OLIVEIRA, Diego Bianchi de; DE BRIDA, Nerio Andrade; MALINOWSKI, Carlos Eduardo. A informatização judicial e a (des)humanização da relação processual civil. In: REIS, Clayton; SILVA, Juvêncio Borges; TAVARES NETO, José Querino (Coords.). *Acesso à justiça*: política judiciária, gestão e administração da justiça II. Florianópolis: CONPEDI, 2021.

OLIVEIRA, Diego Bianchi de; OLIVEIRA, Lourival José de. Obsolescência programada, consumismo e inovação: o princípio da harmonia nas relações de consumo como vetor de sustentabilidade econômica. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 141, ano 31, p. 407-433, maio/jun. 2022.

RANGEL, Rafael Calmon. A interatividade entre os sistemas, subsistemas, minissistemas e microsistemas jurídico-normativos de tutela dos direitos dos consumidores. *Revista de Direito do Consumidor*, São Paulo, v. 117, p. 469-488, maio/jun. 2018.

RIBEIRO, Mário Sérgio; SOUZA, Carlos Henrique Medeiros de; LUQUETTI, Eliana Crispim França. Letramento digital do cidadão: repercussões e desafios à efetividade do acesso à justiça por meio do processo judicial eletrônico. In: CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Org.). *Justiça em Números e outros satisfatórios*: novas perspectivas. Brasília: CNJ, 2021.

RULE, Colin. Online dispute resolution and the future of justice. *Annual Review of Law and Social Science*, v. 16, p. 277-292, 2020. DOI: 10.1146/annurev-lawsocsci-101518-043049.

SALTER, Shannon. Online Dispute Resolution and Justice System Integration: British Columbia's Civil Resolution Tribunal. *Windsor Yearbook of Access to Justice*, v. 34, n. 1, p. 112-129, 2017.

SALTER, Shannon; THOMPSON, Darin. Public-Centred Civil Justice Redesign: a case study of the British Columbia Civil Resolution Tribunal. *McGill Journal of Dispute Resolution*, v. 3, p. 113-136, 2016-2017.

SCHMITZ, Amy J.; RULE, Colin. *The New Handshake*: Online Dispute Resolution and the Future of Consumer Protection. Chicago: American Bar Association, 2018.

SUSSKIND, Richard. *Online Courts and the Future of Justice*. Oxford: Oxford University Press, 2019.

TARTUCE, Fernanda. Vulnerabilidade processual no Novo CPC. In: DIDIER JR., Fredie; SOUSA, José Augusto Garcia de (Org.). *Coleção Repercussões do Novo CPC* – v. 5 – Defensoria Pública. 1. ed. Salvador: JusPodivm, 2016.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS. **Relatório de atendimentos dos Pontos de Inclusão Digital** — 2024. Brasília: TJDFT, 2025.

UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) nº 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho**, de 21 de maio de 2013, relativo à resolução de litígios de consumo em linha.

ZAVASCKI, Teori Albino. *Processo coletivo*: tutela de direitos coletivos e tutela coletiva de direitos. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2017.