



ESCOLA DA MAGISTRATURA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

A EXIGÊNCIA PRÉVIA DAS ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODRS) E O
INTERESSE DE AGIR: LIMITAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

Iris Moinhos Vianna

Rio de Janeiro
2023

IRIS MOINHOS VIANNA

A EXIGÊNCIA PRÉVIA DAS ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODRS) E O
INTERESSE DE AGIR: LIMITAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

Artigo científico apresentado como exigência
de conclusão de Curso de Pós-Graduação *Lato
Sensu* em Justiça Multiportas da Escola da
Magistratura do Estado do Rio de Janeiro.

Professores Orientadores:

Ubirajara da Fonseca Neto

Maria Carolina Cancellata de Amorim

Rio de Janeiro
2023

A EXIGÊNCIA PRÉVIA DAS ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODRS) E O INTERESSE DE AGIR: LIMITAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

Iris Moinhos Vianna

Graduada pela Faculdade de Direito da UFRJ. Analista Judiciário do TJRJ. Pós-graduada em Direito do Consumidor e Responsabilidade Civil pela EMERJ, e, em Direito Processual Civil pela UERJ.

Resumo – A modernidade tecnológica proporciona que os contratos e distratos aconteçam rapidamente com internet de qualidade e equipamentos cada vez mais aperfeiçoados como o celular, amplamente utilizado nas compras e vendas online. Essa praticidade e rapidez nas negociações celebradas requerem velocidade e simplicidade na resolução dos conflitos surgidos, por isso, foram disponibilizadas as online dispute resolution (ODR) nas plataformas digitais para buscar o acordo e propiciar a solução das desavenças. A utilidade dessas plataformas online é notória, mas a exigência de sua utilização prévia por diversos magistrados no país para permitir o acesso ao judiciário, vem sendo considerada como obstáculo ao acesso à justiça. O objetivo deste trabalho é analisar se o interesse de agir sofre alguma espécie de limitação decorrente dessa exigência, buscando as possíveis respostas nas doutrinas e jurisprudências mais recentes, tendo em vista a importância desta questão que resvala no direito do cidadão de obter a prestação jurisdicional devida pelo Estado e garantida pela Constituição.

Palavras-chave – Direito Processual Civil. Justiça Multiportas. Tratamento Adequado dos Conflitos. Resolução de Conflitos On-line. Online Dispute Resolution (ODR). Acesso à Justiça.

Sumário - Introdução. 1. As indagações sobre as soluções online de conflitos (ODR) e a mediação digital impulsionada em tempos de pandemia. 2. As questões acerca da adequação do Judiciário Brasileiro ao sistema multiportas e os desafios da Justiça Digital (4.0). 3. As discussões sobre a exigência prévia do uso das online dispute resolution (ODRs) como possível limitação do acesso à justiça. Conclusão. Referências.

INTRODUÇÃO

A pesquisa científica apresentada trata da exigência prévia por vários tribunais do uso nas plataformas digitais das on-line dispute resolution “ODRs” para a resolução de conflitos, no sentido de comprovar o interesse de agir perante o Judiciário, o que configura uma limitação ao acesso à justiça.

Com esse propósito, as posições doutrinárias e jurisprudenciais referentes ao tema são explanadas a fim de questionar se a referida exigência preliminar da utilização das ODRs fere o princípio constitucional do acesso à justiça e assim, impossibilita o pleno exercício da cidadania.

O ordenamento jurídico brasileiro consagra o sistema dos métodos adequados para a resolução dos conflitos, conforme o Código de Processo Civil de 2015, a Lei nº 13.140/15 – Marco Legal da Mediação, e a Lei de Arbitragem nº 9.307/96, cujo âmbito de aplicação foi ampliado pela Lei nº 13.129/15.

A Constituição de 1988 prevê no art. 5º, XXXV, o princípio do acesso à justiça, também chamado de inafastabilidade da jurisdição, para que todos os cidadãos tenham a garantia dos seus direitos. Cabe ressaltar, que o acesso à justiça no Estado Democrático contemporâneo tem o significado de acesso à ordem jurídica justa.

Entretanto, como o exercício da função jurisdicional pelo Poder Judiciário se mostra ineficiente para garantir a paz social na atualidade, o CPC de 2015, no seu art. 3º, adota o sistema de justiça multiportas, com a utilização de métodos consensuais de composição de conflitos como a mediação e a conciliação, para assegurar esse direito aos cidadãos.

Os avanços tecnológicos da “Era Digital” na qual vivemos, fizeram que diversas atividades outrora presenciais passassem para “online”. As negociações acontecem numa grande velocidade e demandam rapidez para a solução dos conflitos. Tudo isso ficou mais evidente em tempos de pandemia, com o isolamento obrigatório causado pela Covid 19, que intensificou as relações “online”. Para solucionar as desavenças, as plataformas digitais disponibilizam as Online Dispute Resolution – ODRs.

Em decorrência dessa prática, muitos magistrados brasileiros, em atitude inovadora, passaram a exigir como requisito de admissibilidade do julgamento de mérito a prévia tentativa de solução consensual do conflito por meio das ODRs nas plataformas digitais, o que vem ocasionando uma importante discussão acerca da constitucionalidade dessa exigência por possível violação ao direito de acesso à justiça. Infringindo, dentre outras normas legais, o art. 5º, XXXV, da CRFB/88.

O primeiro capítulo questiona a utilização das ODRs para resolução de conflitos e se a mediação online praticada usualmente nas plataformas digitais, sobrecarregadas em tempos de pandemia, atende com eficiência o acesso à justiça. Isso para demonstrar até onde os usuários tem os seus direitos assegurados nesses serviços.

O segundo capítulo analisa se é possível dizer que as práticas adotadas pelo Poder Judiciário Brasileiro estão alinhadas ao Sistema de Justiça Multiportas previsto pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, e estabelecido no CPC de 2015. Verifica o estágio atual de desenvolvimento da Justiça Digital, e a prática do TJRJ com a utilização da inteligência artificial para ampliar o atendimento à população.

O terceiro capítulo indaga se a iniciativa de diversos juízes no Brasil de exigir o acesso prévio as plataformas digitais de resoluções de conflitos para o posterior ingresso com ação no Judiciário, configura uma limitação ao interesse de agir. Examina a doutrina e jurisprudência recentes, isso com o intuito de sustentar que o sistema de Justiça Multiportas difundido pelo Conselho Nacional de Justiça, através da Resolução nº 125/2010, e estabelecido pelo Código de Processo Civil de 2015, apresenta as respostas para a questão.

A pesquisa desenvolvida é de natureza qualitativa e segue a metodologia bibliográfica, especialmente livros, artigos científicos, legislação e jurisprudência. Busca a análise e interpretação dos fatos e a identificação de suas causas.

1. AS INDAGAÇÕES SOBRE AS SOLUÇÕES ONLINE DE CONFLITOS (ODR) E A MEDIAÇÃO DIGITAL IMPULSIONADA EM TEMPOS DE PANDEMIA

O direito processual busca de longa data, além do estudo e o estabelecimento de regras específicas para a solução dos conflitos apresentados pelos cidadãos, também a conquista da almejada paz social. Esse objetivo maior tem no adequado acesso à justiça, a sua ferramenta principal.

A efetivação dos direitos através do acesso à justiça depende não somente de uma legislação bem elaborada, esclarecedora do processo de obtenção dessa garantia, bem como é imprescindível que a Justiça seja devidamente organizada, aparelhada adequadamente para oferecer os instrumentos processuais necessários para o alcance efetivo da realização do direito.

Fernanda Tartuce¹ defende a mudança de mentalidade como a melhor estratégia de composição do conflito:

A ideia de composição efetiva como norte na distribuição de justiça se coaduna com a consideração da atividade jurisdicional como uma dentre as várias possibilidades de gerar respostas úteis para as pessoas em crise. Sendo, porém, uma das diversas vias existentes, deve-se refletir sobre a utilização racional da via judicial; ela não deve ser considerada, desde logo, a forma prioritária ou preferencial de encaminhar toda sorte de demanda.

O Conselho Nacional de Justiça – CNJ instituiu a Política Judiciária Nacional através da Resolução nº 125², de 29 de novembro de 2010, que estabeleceu, a partir do artigo 1º e seu parágrafo único, a preferência expressa pela utilização dos mecanismos adequados e

¹ TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019, p. 99-100.

² BRASIL. *Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010*. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/files/compilado18553820210820611ffaaaa2655.pdf>>. Acesso em: 12 out. 2022.

consensuais de tratamento dos conflitos no âmbito do Poder Judiciário. Com isso, deflagrou um enorme progresso no nosso sistema processual brasileiro.

Endossando as mudanças contidas na Resolução³ - CNJ nº 125/10, o CPC⁴, Lei nº 13.105/15, em vigência desde 16 de março de 2016, trouxe diversas inovações, como a do art. 3º, que traz o princípio do acesso à justiça, contendo também a previsão de utilização dos métodos de solução consensual de conflitos, e assim, introduz a Justiça Multiportas no sistema jurídico pátrio, fortalecido pela Lei de Mediação⁵, nº 13.140/15 e pela Lei de Arbitragem⁶, nº 9.307/96, atualizada pela Lei nº 13.129/15.

A Justiça Multiportas é um sistema no qual os métodos adequados de solução de conflitos, como a mediação, a conciliação e a arbitragem, podem ser usados a qualquer momento, dependendo exclusivamente da vontade das partes. Benefícios como: a economia de tempo e custas processuais; a participação ativa, o protagonismo e a responsabilização pelos resultados obtidos dos envolvidos; costuma gerar maior satisfação e durabilidade por melhor atender as necessidades das partes.

Esse novo paradigma de acesso à justiça pelo modelo multiportas implica numa alteração de grande importância em todo o funcionamento do sistema de justiça brasileiro. Mudanças na estrutura funcional e física dos tribunais brasileiros, juntamente com a conscientização dos operadores jurídicos oriunda da nova formação e modificação cultural.

A análise da justiça multiportas como justiça adequada é apresentada por Fredie Didier Jr. e Hermes Zaneti Jr.⁷:

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. Nesta nova justiça, a solução judicial deixa de ter a primazia nos litígios que permitem a autocomposição e passa a ser *ultima ratio, extrema ratio*. Assim, do acesso à justiça dos tribunais passamos ao acesso aos direitos pela via adequada de composição, da mesma forma que, no campo do processo, migramos da tutela processual, como fim em si mesmo, para a tutela dos direitos, como finalidade do processo.

³ BRASIL, op. cit., nota 2.

⁴ BRASIL. *Código de Processo Civil*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 12 out. 2022.

⁵ BRASIL. *Lei nº 13.140*, de 26 de junho de 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm>. Acesso em: 12 out. 2022.

⁶ BRASIL. *Lei nº 9.307*, de 23 de setembro de 1996. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19307.htm>. Acesso em: 12 out. 2022.

⁷ DIDIER JR., Fredie; ZANETI JR., Hermes. Justiça Multiportas e tutela adequada em litígios complexos: a autocomposição e os direitos coletivos. In: ZANETI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Coord.); DIDIER JR., Fredie (Coord. Geral). *Justiça Multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos*. 2. ed. rev., ampl. e atual. Salvador: Juspodivm, 2018, p. 38.

Entretanto, nesse cenário de profunda transição de um sistema de justiça tradicionalmente adversarial para um sistema preferencialmente consensual de resolução de conflitos, ocorreu uma crise sem precedentes originada pela pandemia do vírus COVID-19. A situação caótica exigiu, em poucos meses, a utilização da tecnologia disponível para o exercício da atividade jurisdicional.

Nesse quadro de emergência sanitária, foram intensificados o uso dos meios de resolução de conflitos online, a online dispute resolution (ODRs), proporcionando uma mudança de enorme repercussão no panorama geral do acesso à justiça. Essas online courts, tribunais digitais, já se apresentam como tendência há vários anos em diversos países, como na América do Norte, em alguns Estados europeus, e na China.

O questionamento acerca das ODRs como novo meio alternativo ou adequado de resolução de conflitos é apresentado por Cueva⁸:

Os métodos alternativos ou adequados de solução de conflitos (acrônimo inglês ADR, de *alternative dispute resolution*) não dependem de intervenção judicial, mas de mecanismos extrajudiciais caracterizados por maior celeridade, informalidade, economia e flexibilidade [...]

A utilização de plataformas virtuais para facilitar a comunicação e a solução de disputas talvez seja a definição mais ampla de ODR. Especificamente, é um procedimento no qual se usa a internet para que as partes resolvam seus conflitos por meio de ADRs [...]

Mas seria o uso desses mecanismos (...) uma modalidade de ADR? A questão é polêmica, mas há quem afirme se cuidar de novo meio de resolução de conflitos, no qual a plataforma, ou a tecnologia utilizada, funcionaria como uma espécie de “quarta parte”.

Os avanços tecnológicos transformam e impactam diretamente as relações sociais, portanto, ocorre a diuturna demanda da compatibilização do plano jurídico para melhor atender as exigências atuais da sociedade. Nesse sentido, a Lei do Processo Eletrônico, Lei⁹ n° 11.419/06, que regula a comunicação e a prática de inúmeros atos processuais: citações, intimações, e notificações, de forma eletrônica.

O CPC¹⁰, do mesmo modo, acompanha o progresso quando dispõe sobre a prática de atos processuais eletrônicos nos arts. 193 a 199, inclusive por meio de videoconferência ou outro recurso tecnológico de transmissão de sons e imagens em tempo real no art. 236, § 3°.

⁸ CUEVA, Ricardo Villas Bôas. Integração dos meios de resolução de conflitos online (ODR) aos sistemas de justiça. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Coord.). *Tecnologia e Justiça Multiportas*. São Paulo: Editora Foco, 2021, p. 44.

⁹ BRASIL. Lei n° 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm>. Acesso em: 31 out. 2022.

¹⁰ BRASIL, op. cit., nota 4.

Igualmente, permite que a audiência de conciliação ou de mediação seja realizada por meio eletrônico no art. 334, § 7º, em conformidade com o art. 46 da Lei de Mediação¹¹.

O fundamento para a realização dos atos processuais através dos meios eletrônicos já contava com as previsões legais quando ocorreu a impossibilidade do acesso físico aos Tribunais, durante o período de confinamento e redução de mobilidade causados pela pandemia de COVID-19, e assim, ensejou o uso das plataformas digitais nas mediações realizadas na esfera do Poder Judiciário, tanto na modalidade incidental, realizada no curso do processo, na forma do art. 334 do CPC¹², como a pré-processual, conforme o art. 8º, §1º da Resolução¹³ nº 125/10 do CNJ.

Entretanto, como é natural com todo o tipo de novidade, trouxe muitas dúvidas com relação a funcionalidade, desconfiança quanto a segurança dos usuários e questionamentos referente a efetividade do possível resultado obtido através dessas mediações online.

Humberto Dalla¹⁴ aborda as vantagens e desvantagens da mediação online:

Se, de um lado, a mediação online aproxima virtualmente os mediandos e o mediador, evitando gastos com deslocamentos e dispêndio de tempo, por outro, inviabiliza o contato pessoal (cara a cara) e dificulta a ampla percepção e captação dos sentimentos, das angústias, dos interesses subjacentes ao conflito, o que pode prejudicar o procedimento de construção do consenso.

Em vista disso, é importante que os mediadores online tenham, além da capacitação técnica, habilidade e familiaridade com as particularidades do ambiente virtual. Mais do que isso, é imprescindível regular os critérios de qualidade que garantam o funcionamento do procedimento digital de forma eficaz, transparente e eficiente.

Assim sendo, é perceptível que nessa fase evolutiva de marcante transição para utilização cada vez maior do ambiente digital para a prática de atos impactantes nas relações sociais, tal qual a mediação online, ainda perdurem diversas questões como as já relatadas. Porém, nada disso deve servir de entrave para frear esse processo de avanço.

Isso porque, a despeito de todas as dificuldades somatizadas pela urgência da busca na retomada dos meios adequados de solução de conflitos, como a mediação, em tempos de pandemia da COVID 19, o acesso à justiça foi ampliado através do estímulo e valorização da autocomposição por intermédio das novas tecnologias.

¹¹ BRASIL, op. cit., nota 5.

¹² BRASIL, op. cit., nota 4.

¹³ BRASIL, op. cit., nota 2.

¹⁴ PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. Mediação online em tempos de virtualização forçada das ferramentas de resolução de conflitos: algumas considerações sobre a experiência brasileira. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Coord.). *Tecnologia e justiça multiportas*. São Paulo: Editora Foco, 2021, p. 449.

2. AS QUESTÕES ACERCA DA ADEQUAÇÃO DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO AO SISTEMA MULTIPORTAS E OS DESAFIOS DA JUSTIÇA DIGITAL (4.0)

A Emenda Constitucional nº 45/04 criou o Conselho Nacional de Justiça – CNJ, acrescentando o inciso I-A, no art. 92, da CRFB/88¹⁵. O órgão que faz parte do Poder Judiciário, é o único de natureza administrativa e não jurisdicional, tem as suas competências elencadas no art. 103-B, da CRFB/88¹⁶, e complementadas pelo Regimento Interno do órgão, a Resolução nº 67/09¹⁷.

As suas principais atribuições são: os controles administrativo, financeiro e disciplinar do Poder Judiciário. Tendo a missão de promover o desenvolvimento do Poder Judiciário em benefício da sociedade. Deve realizar, fomentar e disseminar melhores práticas que visem à modernização, à eficiência, e à celeridade dos serviços dos órgãos do Judiciário.

Utiliza, desde 2004, como principal ferramenta de avaliação da evolução das políticas judiciárias, programas e projetos implementados, o relatório estatístico Justiça em Números, que divulga a realidade dos tribunais brasileiros, com detalhes da movimentação processual, litigiosidade e outros indicadores pertinentes à atividade jurisdicional, revela análises essenciais para subsidiar a gestão judiciária em todo país.

O CNJ, com a Resolução nº 125/10¹⁸, instituiu a “política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário”, que foi atualizada pela Emenda nº 2/16, responsável por divulgar a política da mediação e da conciliação no território nacional, e assim, sedimentar o sistema multiportas de acesso à justiça, acolhido pelo CPC/15¹⁹ e pela Lei de Mediação²⁰.

A Res. CNJ nº 125/10²¹ atribui aos tribunais, a responsabilidade pelo planejamento e implantação local da política de tratamento adequado dos conflitos e, principalmente, a estruturação dos órgãos de solução consensual de conflitos nos juízos e o cadastramento dos profissionais. Dois órgãos, no âmbito dos tribunais, são incumbidos da operacionalização: os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - Nupemecs, art. 7º, e os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - Cejuscs, art. 8º.

¹⁵ BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 16 nov.2022.

¹⁶ BRASIL, op. cit., nota 15.

¹⁷ BRASIL. *Resolução nº 67, de 03 de março de 2009*. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_comp_67_03032009_22032019151610.pdf>. Acesso em: 16 nov.2022.

¹⁸ BRASIL, op. cit., nota 2.

¹⁹ BRASIL, op. cit., nota 4.

²⁰ BRASIL, op. cit., nota 5.

²¹ BRASIL, op. cit., nota 2.

Os Cejuscs são unidades básicas da justiça consensual junto aos tribunais, responsáveis por realizar as sessões de conciliações e mediações pré-processuais e processuais, conforme o art. 165, do CPC/15²². Os conciliadores e mediadores são os profissionais que, devidamente capacitados pelos tribunais segundo as normas do CNJ, atuarão nos Cejuscs, sujeitam-se a um código de ética regulado pelo CNJ e serão submetidos a aperfeiçoamento permanente e avaliação dos usuários, de acordo com o art. 12, da Res. CNJ nº 125/10²³.

O Índice de Conciliação, um dos indicadores do Relatório Justiça em Números do CNJ, é dado pelo percentual de sentenças e decisões resolvidas por homologação de acordo em relação ao total de sentenças e decisões terminativas proferidas. A conciliação é uma política adotada pelo CNJ, com a implantação do Movimento pela Conciliação²⁴ em agosto de 2006.

O Relatório Justiça em Números de 2022²⁵, destacou que, mesmo com o CPC/15²⁶, que entrou em vigor em março de 2016 e tornou obrigatória a realização de audiência prévia de conciliação e mediação, em quatro anos o número de sentenças homologatórias de acordo cresceu em apenas 4,2%, passando de 2.987.623 sentenças homologatórias de acordo no ano de 2015 para 3.114.462 em 2021. No ano anterior, houve aumento de 539.898 sentenças homologatórias de acordo.

A pandemia da covid-19 causou sérias dificuldades ensejando, possivelmente, a redução da realização dos procedimentos de conciliação e mediação presenciais, ou das técnicas usuais de construção de confiança e espírito de cooperação entre as partes processuais empregadas em audiências presenciais vista em 2020, ocorrendo uma retomada gradativa em 2021.

Considerando as peculiaridades apresentadas, conforme os relatórios estatísticos Justiça em Números do CNJ, é possível observar que a Política Judiciária de Tratamento Adequado de Solução de Conflitos de Interesses, inerente ao Sistema de Justiça Multiportas, está sendo praticada adequadamente pelo Judiciário Brasileiro, a despeito das intempéries da pandemia da covid-19, e com êxito, mesmo que ainda lento, visto que a mudança cultural do contencioso para o consensual é demorada.

²² BRASIL, op. cit., nota 4.

²³ BRASIL, op. cit., nota 2.

²⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Movimento pela Conciliação*. Disponível em: <

²⁵ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2022*. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022.pdf>>. Acesso em: 16 nov.2022.

²⁶ BRASIL, op. cit., nota 4.

O Conselho Nacional de Justiça – CNJ, ciente da importância da denominada Era Digital²⁷ vivenciada na atualidade, concebeu o Programa Justiça 4.0²⁸ – Inovação e Efetividade na Realização da Justiça para Todos, que é desenvolvido em parceria com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento - PNUD e o Conselho da Justiça Federal - CJF, com apoios do Tribunal Superior Eleitoral - TSE, Superior Tribunal de Justiça - STJ e Conselho Superior da Justiça do Trabalho - CSJT.

O Programa Justiça 4.0²⁹ torna o sistema judiciário brasileiro mais eficiente e próximo da sociedade ao disponibilizar novas tecnologias e inteligência artificial. Impulsiona a transformação digital do Judiciário para garantir serviços mais rápidos, eficazes e acessíveis à população.

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro – TJRJ detalhou seus projetos digitais relativos ao Programa Justiça 4.0³⁰ ao Conselho Nacional de Justiça, por ocasião da visita, no dia 24/02/2022, aos tribunais do Rio. Dentre eles, o Programa Justiça 4.0 e o Projeto Mediação e Conciliação com uso de Inteligência Artificial.

O Programa Justiça 4.0³¹ traz um novo modelo de Justiça, onde os Núcleos de Justiça 4.0, criados para atender demandas especializadas como as matérias de direitos autorais, gerenciam o processamento e o julgamento de ações judiciais de forma remota, com maior agilidade e efetividade, totalmente digital. O núcleo não tem atendimento presencial, nem cartório de base física. A jurisdição da unidade virtual abrange todo o território do estado do Rio de Janeiro.

Um projeto que também faz parte do Programa Justiça 4.0³² do TJRJ, trata do uso de uma plataforma digital para mediação online, com uso de tecnologia baseada em inteligência artificial. A iniciativa tem o objetivo de conferir maior celeridade, segurança e eficiência à solução de conflitos.

Primeiramente, essa ferramenta será utilizada em demandas na área de Direito do Consumidor. Quando for iniciar um processo, o advogado, representando uma das partes, terá

²⁷ PENA, Rodolfo F. Alves, “a Era da Informação ou era digital são termos frequentemente utilizados para designar os avanços tecnológicos (...) via internet, pessoas do mundo inteiro estão interligadas, compartilhando informações [...]”. Disponível em: < <https://mundoeducacao.uol.com.br/geografia/era-informacao.htm>>. Acesso em: 16 nov.2022.

²⁸ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Programa Justiça 4.0*. Disponível em: < <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/>>. Acesso em: 09 nov.2022.

²⁹ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, op. cit., nota 28.

³⁰ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO. *Programa Justiça 4.0*. Disponível em: < <https://www.tjrj.jus.br/web/guest/noticias/noticia/-/visualizar-conteudo/5111210/82945853>>. Acesso em: 09 nov.2022.

³¹ TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO, op. cit., nota 30.

³² TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO, op. cit., nota 30.

como opção o sistema de mediação online exibido na plataforma, assim, poderá aderir e receber as opções que facilitarão o acordo, em caso de recusa, seguirá pelo sistema tradicional.

O Des. Cesar Cury³³, presidente do Nupemec do TJRJ, destaca as principais características do sistema de mediação online:

o sistema atuará como um mediador ou conciliador digital. Ele próprio oferecerá as alternativas para a parte. A empresa só precisará atualizar seus dados no sistema. A negociação será rápida, com valores pautados pela Jurisprudência e garantindo o acesso do advogado aos honorários. Pretendemos que as pessoas tenham a chance de resolver as pendências independente de processo, de forma satisfatória para ambas as partes. O projeto trará o maior nível de automação possível.

Em suma, o Poder Judiciário brasileiro não só adotou o Sistema de Justiça Multiportas de tratamento adequado para resolução de conflitos, no qual o consenso é valorado visando propagar a paz social, como também, ao desenvolver novas tecnologias para o processamento dos casos apresentados pelos cidadãos, caminha para um bem maior: a consolidação de uma justiça mais inclusiva e democrática.

3. AS DISCUSSÕES SOBRE A EXIGÊNCIA PRÉVIA DO USO DAS ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODRS) COMO POSSÍVEL LIMITAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

O notório volume gigantesco de demandas movidas no judiciário brasileiro como atesta o Relatório Justiça em Números de 2022 do CNJ³⁴, afeta a celeridade e qualidade da prestação jurisdicional. Visível a necessidade de incentivar as resoluções não litigiosas dos conflitos e estimular a justiça multiportas.

Acesso à justiça é direito fundamental previsto no art. 5º, inc. XXXV, da CRFB/88³⁵. Garantido no CPC³⁶, conforme o caput do art. 3º, onde no §3º desse mesmo artigo, foi estabelecida como regra geral o dever de todos em propiciar a solução consensual dos conflitos.

Neste cenário, surge o site consumidor.gov.br³⁷ com a finalidade que os consumidores através do acesso à plataforma realizem reclamações diretamente a fornecedores e prestadores de serviço. O objetivo é estabelecer um meio de contato para solução administrativa de conflitos relativos ao direito consumerista.

³³ CURY, Cesar. *Inteligência Artificial na Mediação Pré-processual*. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br/noticias/noticia/-/visualizar-conteudo/5111210/7998266>>. Acesso em: 16 nov.2022.

³⁴ CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, op. cit., nota 25.

³⁵ BRASIL, op. cit., nota 15.

³⁶ BRASIL, op. cit., nota 4.

³⁷ BRASIL. *Consumidor.gov.br*. Disponível em: <<https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1673049145078>>. Acesso em: 08 jan.2023.

As plataformas de solução digital de conflitos, também chamadas de online dispute resolution – ODRs, certamente são caminhos “portas” para possíveis celebrações de acordos através da negociação direta das desavenças pelas partes envolvidas, ou seja, um método de acessar à justiça multiportas, sem a participação do Judiciário.

Mariângela Meyer, Clayton Rosa e Juliano Carneiro³⁸ mencionam o uso do site consumidor.gov, quando analisam os dez anos da política judiciária de tratamento adequado dos conflitos no Brasil e os avanços tecnológicos:

No Brasil, o uso do site “Consumidor.gov” vem sendo incentivado e estimulado pelo poder executivo federal e por vários tribunais, justamente por tratar-se de um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para buscar uma solução mediante acordo em conflitos de consumo pela internet. Muitos magistrados, em atitude vanguardista, já estão a adotar a exigência prévia de uso desse serviço para comprovar o interesse do consumidor de agir perante o Judiciário.

Essa exigência do prévio requerimento por intermédio da plataforma consumidor.gov.br para o posterior acesso ao Poder Judiciário, adotada por diversos juízes pelo país, vem sendo questionada nos tribunais como limitadora do acesso à justiça.

Num estudo sobre a legitimidade da tentativa de solução extrajudicial do conflito como condicionante para o acesso ao Judiciário, Fernando da Fonseca Gajardoni³⁹ afirma:

Essa questão (...) tem ganhado novos contornos a partir de diversos precedentes de Tribunais Superiores, em releitura das condições para o exercício do direito de ação, especialmente do interesse processual (interesse de agir). De fato (...) não parece fazer sentido se afirmar “necessário” o pronunciamento judicial, sem que o interessado tenha antes, manifestado ao adversário sua pretensão. Afinal, como dizer existente a resistência à pretensão (lide), se o adverso sequer sabe da existência dela?

Entretanto, embora Gajardoni sustente que a tendência seja que a prévia tentativa de solução extrajudicial da controvérsia se estabeleça como condição de acesso ao Judiciário, existe opinião contrária, como a de Renata Oerle Kautzmann, usando como argumento o art. 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor⁴⁰ que determinou a facilitação do direito do acesso à justiça ao consumidor.

³⁸ FALEIRO, Mariângela Meyer Pires; RESENDE, Clayton Rosa de; VEIGA, Juliano Carneiro. A justiça multiportas – uma alternativa para a solução pacífica dos conflitos. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Coord.). *Tecnologia e Justiça Multiportas*. São Paulo: Editora Foco, 2021, p. 291.

³⁹ GAJARDONI, Fernando da Fonseca. *Levando o dever de estimular a autocomposição a sério: uma proposta de releitura do princípio do acesso à justiça à luz do CPC/15*. Disponível em: < <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/viewFile/50802/33446>>. Acesso em: 08 jan. 2023.

⁴⁰ BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm>. Acesso em: 10 jan. 2023.

Kautzmann⁴¹ expõe seu antagonismo quando aborda o assunto:

[...] são vários Magistrados que vêm exigindo a comprovação da tentativa de resolução prévia dos litígios na plataforma consumidor.gov.br. (...) a criação da plataforma virtual que pretendia servir como ferramenta auxiliar na defesa dos direitos dos consumidores acabou criando um requisito que a própria lei não traz. (...) a relação de consumo não é simétrica; envolve vulneráveis e hipervulneráveis (...) a obrigatoriedade do uso de uma plataforma virtual pode, literalmente, impedir que parte da população exerça seus direitos neste caso.

A jurisprudência recente do TJRJ apresenta decisões favoráveis e também desfavoráveis nos julgamentos sobre a exigência prévia de requerimento administrativo, ou seja, de natureza extrajudicial como o que ocorre no acesso ao consumidor.gov.br, para comprovar o interesse de agir junto ao Poder Judiciário.

No julgamento da Apelação nº 0012192-38.2020.8.19.0202⁴², da 27ª Câmara Cível, do TJRJ, em 21/04/2021, a sentença que julgou extinto o processo sem julgamento do mérito por ausência do requerimento administrativo prévio foi mantida pela Des. Lucia Helena do Passo, com fundamento no Tema 648 do STJ, Recurso Especial Repetitivo nº 1.349.453/MS sobre a ausência de interesse processual por falta de comprovação de prévio requerimento administrativo junto à Instituição Financeira.

Porém, o julgamento da Apelação nº 0806954-31.2022.8.19.0203⁴³, da lavra do Des. Carlos Gustavo Vianna Direito, em 15/12/2022, na 4ª Câmara Cível, do TJRJ, seguiu posicionamento diverso quando anulou a sentença extintiva do mérito cujo fundamento era a falta de interesse de agir por ausência de requerimento administrativo acerca de um produto defeituoso numa relação de consumo. A anulação foi embasada no princípio constitucional da inafastabilidade da jurisdição, também denominado de acesso à justiça, destacando a independência das esferas administrativas e judiciais.

Dentre os argumentos favoráveis à prévia tentativa da solução extrajudicial para comprovação do interesse processual e acesso ao Judiciário, está a preferência do processo civil contemporâneo pelas soluções consensuais dos conflitos. Enquanto que os desfavoráveis, interpreta a situação como a criação de um obstáculo ao acesso à justiça.

⁴¹ KAUTZMANN, Renata Oerle. *Plataforma “Solução Direta”: incentivo à autocomposição ou novo obstáculo aos consumidores*. Disponível em: <<https://emporiododireito.com.br/leitura/plataforma-solucao-direta-incentivo-a-autocomposicao-ou-novo-obstaculo-aos-consumidores>>. Acesso em: 05 jan.2023.

⁴² BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. *Apelação Cível nº 0012192-38.2020.8.19.0202*. Relatora: Des. Lúcia Helena do Passo. Disponível em: <<http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=00047A0316A66EB4D5AB6D1868FF1E36326FC50E463E4409>>. Acesso em: 12 jan.2023.

⁴³ BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. *Apelação Cível nº 0806954-31.2022.8.19.0203*. Relator: Des. Carlos Gustavo Vianna Direito. Disponível em: <<http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=0004CD887873F720C0E70F54C2FFF22CE774C5133C181A0C>>. Acesso em: 12 jan.2023.

Em síntese, na atual fase evolutiva do processo civil brasileiro onde as soluções consensuais e extrajudiciais são expressamente declaradas preferenciais, consagradas pelo sistema de Justiça Multiportas adotado no Brasil, é compreensível as interpretações diversas originadas pelo que ainda é novidade no país.

Afinal, é um sistema que considera o Poder Judiciário como uma de suas portas, não a única, nem a principal, porque a melhor porta é a mais adequada para solucionar os conflitos dos cidadãos. É visível que os métodos adequados da Justiça Multiportas apresentam a solução para o impasse, porém, somente com o tempo, esse novo e ampliado significado de acesso à justiça será compreendido e a solidificado.

CONCLUSÃO

Os avanços tecnológicos modificam ininterruptamente a vida em sociedade, possibilitam maior rapidez e precisão nas mais diversas áreas das relações humanas. O comércio eletrônico certamente desponta como um dos destaques, com a sua utilização crescente facilitada muitas vezes com um simples clique no celular.

Em tempos onde as distâncias territoriais não impedem as celebrações contratuais das mais variadas naturezas em frações de segundos desde que se tenha à disposição uma boa conexão de internet, as exigências para as soluções dos conflitos gerados em maior quantidade e velocidade também são mais diversificadas comparadas com poucos anos atrás.

Por conseguinte, os métodos para as soluções dos conflitos gerados pelas relações humanas turbinadas por toda essa modernidade, não poderia permanecer estanque. Desse clamor por inovações, surgem as atualizações dos serviços prestados pelo Poder Judiciário em prol de acelerar e melhorar o atendimento às demandas judiciais, como a Justiça 4.0.

Mas, apesar de todos os esforços, a evidência da necessidade de outros meios de resolução de conflitos para compor um sistema de acesso à justiça mais amplo e mais justo repercutiu no Código de Processo Civil de 2015, em total sintonia com os princípios constitucionais da inafastabilidade da jurisdição e do acesso à justiça, estimula o uso dos meios consensuais extrajudiciais para a solução dos conflitos.

A política nacional dos métodos adequados para resolução dos conflitos estabelecida pelo Conselho Nacional de Justiça, deflagrou a Justiça Multiportas no Brasil, recepcionada e incentivada pelo CPC/2015. São frutos dessas iniciativas, as buscas para solucionar consensualmente as discórdias através dos meios extrajudiciais, com o uso das plataformas digitais (ODRs), como é o caso do site consumidor.gov.br.

Diante disso, vários magistrados no país passaram a indeferir o ingresso da ação judicial por falta de interesse processual na ausência de prévia tentativa de solução da desavença na esfera extrajudicial, implicando em obrigatoriedade o uso dessa atividade desenvolvida no meio digital pelas ODRs.

Tal medida, implicou no descontentamento de diversos estudiosos da matéria por considerarem tal exigência como uma limitação à garantia constitucional do acesso à justiça. Porém, outros viram como requisito exigível, isso porque não consideram a existência de adversário sem a prévia ciência da controvérsia através da provocação extrajudicial pela parte descontente com a situação.

Embora o tema ainda esteja em plena discussão, o fato é que a sociedade atual procura cada vez mais a solução dos seus conflitos, seja extrajudicial ou judicial. E conforme esclarece os ensinamentos do sistema da justiça multiportas, o mais importante é que essa solução seja acessível, preferencialmente consensual, adequada, célere e eficaz, porque só assim é possível buscar a paz social.

REFERÊNCIAS

BRASIL. *Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010*. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/files/compilado18553820210820611ffaaaa2655.pdf>>. Acesso em: 12 out. 2022.

_____. *Código de Processo Civil*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 12 out. 2022.

_____. *Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm>. Acesso em: 12 out. 2022.

_____. *Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19307.htm>. Acesso em: 12 out. 2022.

_____. *Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm>. Acesso em: 31 out. 2022.

_____. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 16 nov. 2022.

_____. *Resolução nº 67, de 03 de março de 2009*. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_comp_67_03032009_22032019151610.pdf>. Acesso em: 16 nov.2022.

_____. *Consumidor.gov.br*. Disponível em: <<https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1673049145078>>. Acesso em: 08 jan.2023.

_____. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm>. Acesso em: 10 jan. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Movimento pela Conciliação*. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao/movimento-pela-conciliacao/#:~:text=O%20Conselho%20ao%20implantar%20o,mediante%20a%20constru%C3%A7%C3%A3o%20de%20acordos.>>>. Acesso em: 16 nov.2022.

_____. *Justiça em Números 2022*. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022.pdf>>. Acesso em: 16 nov.2022.

_____. *Programa Justiça 4.0*. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/>>. Acesso em: 09 nov.2022.

CUEVA, Ricardo Villas Bôas. Integração dos meios de resolução de conflitos online (ODR) aos sistemas de justiça. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Coord.). *Tecnologia e Justiça Multiportas*. São Paulo: Editora Foco, 2021.

CURY, Cesar. *Inteligência Artificial na Mediação Pré-processual*. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br/noticias/noticia/-/visualizar-conteudo/5111210/7998266>>. Acesso em: 16 nov.2022.

DIDIER JR., Fredie; ZANETI JR., Hermes. Justiça Multiportas e tutela adequada em litígios complexos: a autocomposição e os direitos coletivos. In: ZANETI JR., Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Coord.); DIDIER JR., Fredie (Coord. Geral). *Justiça Multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios adequados de solução de conflitos*. 2. ed. rev., ampl. e atual. Salvador: Juspodivm, 2018.

FALEIRO, Mariângela Meyer Pires; RESENDE, Clayton Rosa de; VEIGA, Juliano Carneiro. A justiça multiportas – uma alternativa para a solução pacífica dos conflitos. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Coord.). *Tecnologia e Justiça Multiportas*. São Paulo: Editora Foco, 2021.

GAJARDONI, Fernando da Fonseca. *Levando o dever de estimular a autocomposição a sério: uma proposta de releitura do princípio do acesso à justiça à luz do CPC/15*. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/viewFile/50802/33446>>. Acesso em: 08 jan. 2023.

KAUTZMANN, Renata Oerle. *Plataforma “Solução Direta”: incentivo à autocomposição ou novo obstáculo aos consumidores*. Disponível em: <<https://emporiiodireito.com.br/leitura/plataforma-solucao-direta-incentivo-a-autocomposicao-ou-novo-obstaculo-aos-consumidores>>. Acesso em: 05 jan.2023.

PENA, Rodolfo F. Alves, “a Era da Informação ou era digital são termos frequentemente utilizados para designar os avanços tecnológicos (...) via internet, pessoas do mundo inteiro estão interligadas, compartilhando informações [...]”. Disponível em: <<https://mundoeducacao.uol.com.br/geografia/era-informacao.htm>>. Acesso em: 16 nov.2022.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. Mediação online em tempos de virtualização forçada das ferramentas de resolução de conflitos: algumas considerações sobre a experiência brasileira. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Coord.). *Tecnologia e justiça multiportas*. São Paulo: Editora Foco, 2021.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. *Apelação Cível nº 0012192-38.2020.8.19.0202*. Relatora: Des. Lúcia Helena do Passo. Disponível em: <<http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=00047A0316A66EB4D5AB6D1868FF1E36326FC50E463E4409>>. Acesso em: 12 jan.2023.

_____. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. *Apelação Cível nº 0806954-31.2022.8.19.0203*. Relator: Des. Carlos Gustavo Vianna Direito. Disponível em: <<http://www1.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=0004CD887873F720C0E70F54C2FFF22CE774C5133C181A0C>>. Acesso em: 12 jan.2023.

TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO. *Programa Justiça 4.0*. Disponível em: <<https://www.tjrj.jus.br/web/guest/noticias/noticia/-/visualizar-conteudo/5111210/82945853>>. Acesso em: 09 nov.2022.