



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS – CCJ
Programa de Pós-Graduação em Direito**

PAULO SIMPLÍCIO BANDEIRA

PLATAFORMAS DIGITAIS DE PREVENÇÃO E INTERLOCUÇÃO DE LITÍGIOS:
experiências do direito comparado na razoável duração do processo e sua
aplicação no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC.

Recife
2024

PAULO SIMPLÍCIO BANDEIRA

PLATAFORMAS DIGITAIS DE PREVENÇÃO E INTERLOCUÇÃO DE LITÍGIOS:

experiências do direito comparado na razoável duração do processo e sua aplicação no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Direito.

Área de concentração:
Transformações do Direito Privado

Recife

2024

Catalogação de Publicação na Fonte. UFPE - Biblioteca Central

Bandeira, Paulo Simplicio.

Plataformas digitais de prevenção e interlocução de litígios: experiências do direito comparado na razoável duração do processo e sua aplicação no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC / Paulo Simplicio Bandeira. - Recife, 2024. 146f.: il.

Inclui referências.

Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Jurídicas - CCJ, Programa de Pós-graduação em Direito, 2024.

Orientação: Larissa Maria de Moraes Leal.

1. Razoável duração do processo; 2. Plataformas digitais; 3. Economia processual. I. Leal, Larissa Maria de Moraes. II. Título.

UFPE-Biblioteca Central

PAULO SIMPLÍCIO BANDEIRA

PLATAFORMAS DIGITAIS DE PREVENÇÃO E INTERLOCUÇÃO DE LITÍGIOS:

experiências do direito comparado na razoável duração do processo e sua aplicação no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Direito.

Aprovada em 16/07/2024

Profa. Dra. Larissa Maria de Moraes Leal (Orientadora)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Roberto Paulino de Albuquerque Júnior (Examinador interno)
Universidade Federal de Pernambuco

Profa. Dra. Fabíola Albuquerque Lobo (Examinadora interna)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Leonio José Alves da Silva (Examinador externo)
Universidade Federal de Pernambuco

Dedicatória

Quero registrar aqui minha dedicação especial a Deus Pai Todo Poderoso, ao Nosso Senhor Jesus Cristo, sempre presente na minha vida, a minha mãe imaculada e protetora Nossa Senhora da Conceição, a meu glorioso São Bento, ao meu bondoso anjo da guarda, a todas as almas benditas e iluminadas, a minha mãe Ana Maria Bandeira (*in memoriam*), a meu pai Severino Simplício Bandeira (*in memoriam*), a minha tia Regina Maria da Conceição (*in memoriam*) a minha saudosa companheira Maria José de Melo (*in memoriam*), a Dom Hélder Câmara (*in memoriam*), minha eterna e sempre inspiração religiosa e intelectual, e, também, não menos especial, a meu amigo-irmão Antônio José Martins Cerqueira (Tonzé) que sempre me orienta e me apoia nas minhas andanças profissionais.

Agradecimentos

Não diferente da dedicatória, quero externar meu profundo e sinceros agradecimentos ao Universo, que tem me proporcionado viver entre o homem e a natureza.

À querida amiga, professora e orientadora Larissa Maria de Moraes Leal, a quem muito devo a minha inspiração profissional, por fazer parte da minha caminhada na docência, desde os idos na Faculdade de Direito de Olinda, onde foi minha colega e coordenadora, cuja amizade e aprendizado com suas lições e ensinamentos perdurarão por longos anos.

Não deixaria nunca de lembrar e agradecer ao meu querido amigo e prof. Leônio José Alves da Silva, a quem rendo as homenagens de sarcedote da docência. Com carinho, sabe abraçar e conduzir ao bom caminho profissional os seus orientandos e discentes.

Ao meu amigo e mestre Prof. Sílvio Romero Beltrão, sempre me mostrando o verdadeiro caminho do compromisso com a docência. Um olhar sempre presente ao lapidar o profissional que prepara.

Com grande carinho, externo meus agradecimento ao Prof. Roberto Paulino de Albuquerque Júnior, exemplo ímpar de profissional da Educação, referência para uma docência promissora, privilégio para os que tem a sorte poder usufruir de sua convivência.

Aqui também, rendo meus agradecimentos e minhas homenagens aos meus amigos e colegas servidores públicos federais da Faculdade de Direito do Recife: Solange Cândido e Eurico Barros pelo apoio e pelos afetos imensuráveis.

E, por derradeiro, aos meus inúmeros amigos e alunos, que não poderia citá-los para cometer o erro do esquecimento de alguns deles, por se fazerem presentes na minha vida, meus eternos agradecimentos.

Mas justiça atrasada não é justiça, senão injustiça qualificada e manifesta.

Porque a dilação ilegal nas mãos do julgador contraria o direito escrito das partes, e, assim, as lesa no patrimônio, honra e liberdade.

Os juízes tardinheiros são culpados, que a lassidão comum vai tolerando.

Mas sua culpa tresdobra com a terrível agravante de que o lesado não tem meio de reagir contra o delinquente poderoso, em cujas mãos jaz a sorte do litígio pendente.

Não sejais, pois, desses magistrados, nas mãos de quem os autos penam como as almas do purgatório, ou arrastam sonos esquecidos como as preguiças do mato.

Não vos pareçais com esses outros juízes, que, com tabuleta de escrupulosos, imaginam em risco a sua boa fama, se não evitarem o contato dos pleiteantes, recebendo-os com má sombra, em lugar de os ouvir a todos com desprevenção, doçura e serenidade.

RESUMO

A presente dissertação apresenta a gradativa evolução da cultura de resolução adequada de conflitos e sua especificação na tutela do consumidor, com ênfase à realidade sulamericana e experiências do direito europeu, destacando-se a aplicação de ferramentas extrajudiciais e a importância dos centros de ensino do Direito na tarefa de descentralizar e dissolver a densa cultura da beligerância ainda cultivada no Brasil, movida pela deseducação ao consumo (incluindo-se o papel do fornecedor) e pelo precário cenário do acesso à informação como direito fundamental na Política Nacional das Relações de Consumo (PNRC) e no funcionamento dos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei n. 8.078/1990 e suas regulamentações, a exemplo do Decreto n. 2.181/1997. A metodologia utilizada explorou a pesquisa qualitativa, com revisão de literatura, análise de decisões judiciais no Judiciário brasileiro, de outros países da América do Sul e do continente europeu, legislações e o fator temporal na pacificação ou prevenção de conflitos, análise comparada dos relatórios da atividade judicial envolvendo a defesa do consumidor, análise dos aplicativos e plataformas digitais e outras tecnologias de prevenção e repressão aos conflitos consumeristas (v.g. plataformas www.consumidor.gov.br e www.cec.consumidor.pt), além da postura dos órgãos governamentais envolvidos na tutela do consumidor, tentando resgatar os ensinamentos e ganhos traduzidos em menor gasto financeiro e desgaste físico e emocional para a solução de conflitos, maior nível de transparência e, acima de tudo, celeridade na entrega do serviço esperado, de modo a fomentar o descongestionamento da judicialização como único caminho possível na realidade brasileira e estimular o ingresso e a permanência de outra cultura de prevenção de litígios, evitando a realidade de termos um dos maiores custos na prestação dos serviços judiciais e um gigantesco grau de insatisfação dos jurisdicionados.

Palavras-chave: Razoável duração do processo; Plataformas digitais; Economia processual; Mecanismos adequados de resolução de conflitos.

ABSTRACT

This dissertation presents the gradual evolution of the culture of adequate conflict resolution and its specification in consumer protection, with an emphasis on the South American reality and experiences of European law, highlighting the application of extrajudicial tools and the importance of Law teaching centers in the task of decentralizing and dissolving the dense culture of belligerence still cultivated in Brazil, driven by lack of education in consumption (including the role of the supplier) and the precarious scenario of access to information as a fundamental right in the National Consumer Relations Policy (PNRC) and in the functioning of the bodies comprising the National Consumer Protection System (SNDC), provided for in the Consumer Protection Code (CDC), Law n. 8.078/1990 and its regulations, such as Decree n. 2.181/1997. The methodology used explored qualitative research, with literature review, analysis of judicial decisions in the Brazilian Judiciary, other countries in South America and the European continent, legislation and the temporal factor in the pacification or prevention of conflicts, comparative analysis of reports from the judicial activity involving consumer protection, analysis of applications and digital platforms and other technologies for preventing and repressing consumer conflicts (e.g. platforms www.consumidor.gov.br and www.cec.consumidor.pt), in addition to the stance of government bodies involved in consumer protection, trying to recover the lessons and gains translated into less financial expense and physical and emotional exhaustion for resolving conflicts, a higher level of transparency and, above all, speed in delivering the expected service, in order to encourage the decongestion of judicialization as the only possible path in the Brazilian reality and encourage the entry and permanence of another culture of litigation prevention, avoiding the reality of having one of the highest costs in the provision of judicial services and a huge degree of dissatisfaction among those under jurisdiction.

Keywords: Reasonable process duration; Digital platforms; Procedural economy; Adequate conflict resolution mechanisms.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	Tempo médio da duração dos processos no Judiciário brasileiro
Figura 2	Tempo médio da duração dos processos no Judiciário brasileiro
Figura 3	Demandas mais recorrentes, com ingresso em 2022.
Figura 4	Assinatura do Tratado de Assunção (1991)
Figura 5	Bandeira oficial do MERCOSUL
Figura 6	Jean Monnet (1888-1979), fundador da União Europeia
Figura 7	Robert Schuman (1886-1963), Presidente do Parlamento Europeu
Figura 8	Declaração de Robert Schuman
Figura 9	Bandeira da Comunidade Europeia
Figura 10	Construção do muro de Berlim (1961)
Figura 11	Queda do muro de Berlim (1989)
Figura 12	A Presidente do Banco Central Europeu, Christine Lagarde
Figura 13	Reunião do Tratado de Lisboa e cerimônia de assinatura
Figura 14	Reunião do Tratado de Lisboa e cerimônia de assinatura
Figura 15	Fluxo de novos processos por grupo de 1.000 habitantes no Brasil
Figura 16	Fluxo de processos arquivados com assistência da AJG
Figura 17	Fluxo de conciliações, em diferentes fases processuais
Figura 18	Criação de CEJUSCs, por Tribunais, em 2022
Figura 19	Índice de conciliação por Tribunais, em 2022
Figura 20	Exemplo da continuidade do acordo entre o STJ e a AGU
Figura 21	Exemplo da continuidade do acordo entre o STJ e a AGU
Figura 22	Mapa das Organizações da Sociedade Civil no Brasil
Figura 23	Detalhamento das Organizações da Sociedade Civil no Brasil
Figura 24	Detalhamento da cartilha sobre acessibilidade do TRT da 15ª R
Figura 25	Detalhamento da cartilha sobre acessibilidade do TRT da 15ª R
Figura 26	Audiência com o uso da LIBRAS – 1ª Vara do Trabalho Goiânia
Figura 27	Audiência com o uso da LIBRAS – 1ª Vara do Trabalho Goiânia
Figura 28	Portal www.consumidor.gov
Figura 29	Portal www.consumidor.gov.br com índice de soluções no Brasil
Figura 30	Portal www.consumidor.gov.br com total de reclamações no Brasil
Figura 31	Portal www.consumidor.gov.br e reclamações no Norte do Brasil
Figura 32	Portal www.consumidor.gov.br e reclamações no Nordeste do Brasil
Figura 33	Portal www.consumidor.gov.br e reclamações no Centro-Oeste do Brasil
Figura 34	Portal www.consumidor.gov.br e reclamações Sudeste do Brasil
Figura 35	Portal www.consumidor.gov.br e reclamações Sul do Brasil
Figura 36	Plataforma www.gov.br com acesso ao www.consumidor.gov.br
Figura 37	Estudos na ANATEL sobre a cobertura móvel no Brasil
Figura 38	Estudos na ANATEL e o acesso à tecnologia 4G no Brasil
Figura 39	Estudos na ANATEL e o acesso à tecnologia 4G no Brasil

Figura 40	Estudos na ANATEL e o acesso à tecnologia 4G no Brasil
Figura 41	Evolução das vendas de computadores no Brasil
Figura 42	Evolução do uso de computadores no Brasil
Figura 43	Evolução comparativa entre <i>smartphones</i> e computadores
Figura 44	Número de casos novos inseridos no ODS – 16 (Agenda ONU, 2030)
Figura 45	Campanha sobre educação para o consumo – DGC Portugal
Figura 46	Campanha sobre educação para o consumo – DGC Portugal
Figura 47	Centros europeus de proteção ao consumidor – REDCEC
Figura 48	Página do sistema REDCEC para litígios consumeristas
Figura 49	Aplicativo vinculado ao sistema de litígios REDCEC
Figura 50	Aplicativo vinculado ao sistema de litígios REDCEC
Figura 51	Funcionamento da plataforma europeia RLL
Figura 52	Funcionamento da plataforma europeia RLL
Figura 53	Funcionamento da plataforma europeia RLL
Figura 54	Funcionamento da plataforma europeia RLL
Figura 55	Funcionamento da plataforma europeia RLL
Figura 56	Funcionamento da plataforma europeia RLL
Figura 57	Funcionamento da plataforma europeia RLL
Figura 58	Despesa brasileira com Ordem pública e segurança no Brasil
Figura 59	Despesa com Tribunais de Justiça no Brasil
Figura 60	Ações para o aprimoramento do SNDC no Brasil
Figura 61	Pontuação do Brasil no Índice de Percepção de Corrupção (IPC)
Figura 62	Pontuação do Brasil no Índice de Percepção de Corrupção (IPC)
Figura 63	Núcleos da Justiça 4.0 no Brasil
Figura 64	Exemplo dos portais de acesso do balcão virtual na JFPE
Figura 65	Universo do SMPJ, na pesquisa desenvolvida pela FAPESP
Figura 66	Soluções obtidas pelo SMPJ, na pesquisa desenvolvida pela FAPESP
Figura 67	Portal de abertura de ações nos Juizados Especiais Cíveis do TJPE
Figura 68	Portal do Núcleo de Prática Jurídica – UFPE CCJ
Figura 69	Série histórica do índice de conciliação no Brasil

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADR	Mecanismos Adequados de Resolução de Conflitos
AEIC	Agência Europeia de Informação ao Consumidor
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
AJG	Assistência Judiciária Gratuita
BGB	Código Civil Alemão
BPC	Benefício de Prestação Continuada
CCAR	Código Civil argentino
CC	Código Civil brasileiro
CCFR	Código Civil francês
CCJ	Centro de Ciências Jurídicas
CE	Comunidade Europeia
CDCAR	Código de Defesa do Consumidor argentino
CDC	Código de Defesa do Consumidor brasileiro
CDCFR	Código de Defesa do Consumidor francês
CEC	Centro Europeu do Consumidor
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CPCAR	Código de Processo Civil argentino
CPC	Código de Processo Civil brasileiro
CPCFR	Código de Processo Civil francês
CRFB	Constituição da República Federativa do Brasil
DGC	Direção-Geral do Consumidor
FAPESP	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo
IA	Inteligência Artificial
IES	Instituição de Ensino Superior
IPC	Índice de Percepção de Corrupção
JEC	Juizado Especial Cível
JERC	Juizado Especial das Relações de Consumo
LIBRAS	Língua Brasileira de Sinais
MERCOSUL	Mercado Comum do Sul
NPJ	Núcleo de Prática Jurídica
ODR	On line Dispute Resolution (Resolução de Disputas em Linha)
PRL	Plataforma de Resolução de Litígios em Linha
PDPJ	Plataforma Digital do Poder Judiciário
PNRC	Política Nacional das Relações de Consumo
REDCEC	Rede de Defesa do Centro Europeu do Consumidor
RLL	Resolução de Litígios em Linha
SMPJ	Sistema Multiportas de Justiça
SNDC	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
TJPE	Tribunal de Justiça de Pernambuco
UE	União Europeia
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	15
1. CULTURA EXCLUSIVISTA DA JURISDIÇÃO NOS PAÍSES SUL-AMERICANOS.	
1.1. Somatório de esforços para romper barreiras socioeconômicas	27
1.2. Apego ao mecanismo clássico da jurisdição: imaturidade social ou ausência de investimento em outras formas adequadas de prevenção ou resolução de conflitos?	30
1.3. Prevenção e resolução de litígios na América do Sul	40
2. CULTURA DA PREVENÇÃO DE LITÍGIOS E PLATAFORMAS DIGITAIS.	
2.1. O associativismo como ferramenta de cooperação	57
2.2. Abertura de caminhos para novas tecnologias	64
3. CUSTOS, DESCRENÇA E FRUSTAÇÃO DE UM PRINCÍPIO: O OCASO DA RAZOÁVEL DURAÇÃO DO PROCESSO NO MODELO SUL-AMERICANO DE JURISDIÇÃO.	
3.1. Mudar a mentalidade para aperfeiçoar a prestação dos serviços judiciais	73
3.2. Preparando o terreno tecnológico para implementar uma nova postura de resolução de conflitos consumeristas	80
3.3. Abertura da inclusão digital e a expansão da extrajudicialização	84
3.4. Disseminação da educação para o consumo e prevenção de litígios	86
3.4.1. A educação para o consumo do fornecedor	86
3.4.2. A educação para o consumo do consumidor	88
4. TRILHANDO UM NOVO CAMINHO: A DESBUROCRATIZAÇÃO DAS MENTES E O USO DOS MECANISMOS DIGITAIS NA TUTELA DO CONSUMIDOR.	
4.1. O necessário despertar dos métodos adequados de resolução	91
4.2. Razoável duração do processo na realidade sul-americana: mecanismos digitais existentes na promoção do acesso à justiça	102
4.3. Aprendizados necessários ao Brasil: paz social fora da judicialização	110

5. MECANISMOS DIGITAIS NA EFETIVAÇÃO DA PAZ SOCIAL.

5.1. Mudando mentalidades e desburocratizando os serviços de justiça	113
5.2. Mecanismos digitais na efetivação da paz social: a justiça 4.0	117
5.3. Mecanismos digitais e proximidade com o consumidor	123
5.4. Mecanismos digitais e segurança das resoluções de litígios	124
5.5. Mecanismos digitais e redução do congestionamento processual	127
5.6. Mecanismos digitais, integração do SNDC e a Assistência Judiciária	131
5.7. Mecanismos digitais e integração dos Núcleos de Prática Jurídica	132
CONSIDERAÇÕES FINAIS	138
REFERÊNCIAS	141

INTRODUÇÃO.

Na resistente cultura exclusivista de judicialização da América Latina, o Brasil desponta com um massacrante passivo de ações individuais e de caráter repetitivo, envolvendo litígios das relações consumeristas, decorrentes da negação de direitos fundamentais, na precária prestação dos serviços privados ou públicos, (notadamente o acesso à saúde pública, medicamentos, terapias, acesso à água potável, esgotamento sanitário, eletrificação urbana e rural, educação básica, serviços de creches, habitação de interesse social de qualidade, contratos de financiamento etc), contrariando condições mínimas da Administração Pública quanto aos princípios e características básicas (vide Art. 22 da Lei n. 8.078/1990), perpetuando o descumprimento dos deveres básicos das relações contratuais, da falta de previsibilidade econômica, equilíbrio financeiro, qualidade e/ou segurança de produtos, dos efeitos da propaganda enganosa, das situações de risco inerentes ao fato do produto ou do serviço e muitos outros exemplos de lesões potenciais ou desrespeito ao consumidor direto ou equiparadamente considerado.¹

Com a ineficiência, elevada morosidade e o altíssimo custo dos serviços ofertados pelo Poder Judiciário mais caro do planeta, na missão constitucional de corrigir eventuais distorções e pacificar a sociedade brasileira, entregando uma resolução tempestiva, equânime e devidamente fundamentada dos conflitos ou sua desejável e indispensável prevenção, surgem as **problemáticas e justificativas da presente pesquisa**, quais sejam:

a) Quais as razões da lenta e ainda incipiente aplicação dos métodos adequados de resolução de litígios e adoção das ferramentas digitais, mesmo diante do progressivo acesso aos pacotes de dados de internet ou expansão das redes

¹ A caracterização da defesa do consumidor como direito fundamental no ordenamento jurídico brasileiro, surge da sua localização, na Constituição de 1988, no artigo 5º, XXXII (...) Como primeiro efeito desta localização topográfica do direito do consumidor no texto constitucional, tem-se assentado na doutrina e jurisprudência brasileira que a localização do preceito constitucional neste setor privilegiado da Constituição, a rigor, o coloca a salvo da possibilidade de reforma pelo poder constituinte instituído. Os direitos fundamentais, no sentido observado pela moderna doutrina constitucional, constituem a base axiológica e lógica sobre a qual se assenta o ordenamento jurídico. MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p.58-59.

públicas e gradativo progresso na aquisição de aparelhos telefônicos portáteis, computadores e aparelhos tecnológicos assemelhados?

b) Qual o limite da estabilidade e credibilidade do serviço público judicial, ainda vislumbrado apenas como poder e detentor do monopólio de dizer o direito, diante da desmedida insatisfação popular e dos prejuízos arrostados por um consumidor gravemente atingido pela conduta de má-fé e procrastinação processual no resolver de problemas, muitas vezes, de fácil e rápida solução, sem qualquer justificativa para o delongar imprevisível no tempo?²

c) Qual o espaço conferido à população para manifestar sua vontade de acesso às demais ferramentas capazes de solucionar demandas, sem o tormentoso caminho da judicialização e com a capacidade de empoderamento direto dos sujeitos envolvidos em eventuais conflitos?

d) Haveria um comportamento de esvaziamento dos métodos adequados de resolução de conflitos, com o baixo investimento em Centros de Autocomposição de modo descentralizado nos mais remotos municípios e povoados no Brasil ou alguma espécie de reserva de mercado por parte de uma mentalidade anacrônica e também desgastada pela ideia do exclusivismo da jurisdição estatal?

e) Quais os aprendizados na realidade do Direito comparado, a exemplo da plataforma digital europeia REDCEC, podem ser resgatados e incorporados para aprimorar as ferramentas digitais do SNDC – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor na resolução ou prevenção dos litígios de menor complexidade ?

² O amplo e irrestrito acesso ao Judiciário para a tutela dos direitos – direito de ação ou direito à tutela judicial efetiva – somente se realiza suficientemente com respostas processuais adequadas e úteis, idôneas para atender às necessidades do caso posto a julgamento e, tal não pode ocorrer ou sofre grave mitigação em seus efeitos e legitimidade, se o tempo decorrido entre a busca de proteção e o resultado processual for longo demais. O Estado monopoliza a atividade de jurisdição, veda a autotutela e é obrigado, por meio do Judiciário, a efetivamente decidir todas as questões que lhe são apresentadas para julgamento. Ele tem o dever não apenas de julgar, mas de julgar por meio de procedimentos legitimadores da jurisdição, que sejam justificados em princípios de justiça procedimental, com prestação de tutela judicial justa e adequada, de acordo com as necessidades concretas por proteção. TEIXEIRA, Antônio Edílio Magalhães. **Processo ambiental**: uma proposta de razoabilidade na duração do processo. Curitiba: Juruá, 2008. p.122-123.

f) Qual o nível de uniformização do direito consumerista andino para incorporar tal sistemática digital de resolução de conflitos, protegendo o consumidor brasileiro, notadamente nas situações do consumo em trânsito (turismo ou trabalho eventual) ou em compras digitais, nas eventuais relações travadas no âmbito do MERCOSUL?

g) Quais as possibilidades de ampliar a contribuição dos Cursos Jurídicos na aplicação dos métodos autocompositivos de prevenção ou resolução de conflitos, inclusive com o apoio logístico da eventual adoção das plataformas digitais voltadas à defesa do consumidor brasileiro?

Tais indagações objetivam investigar o encaminhamento e eventual preocupação na administração dos serviços judiciais

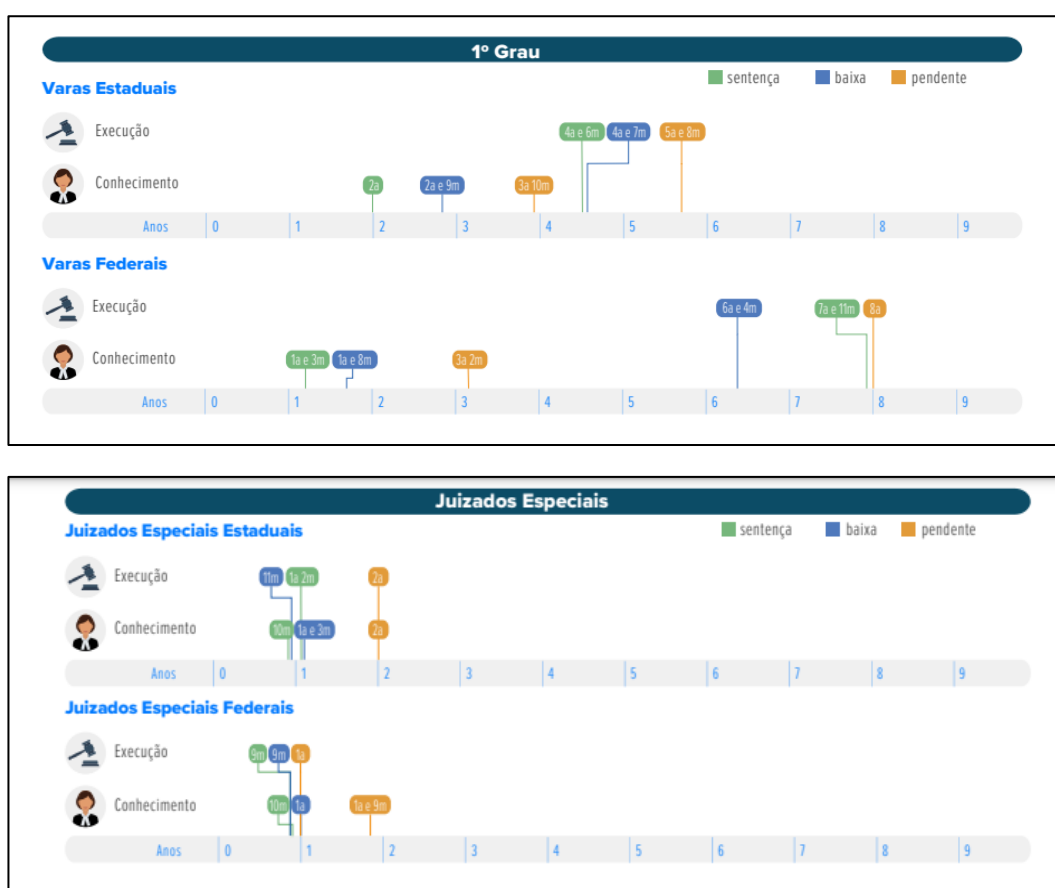


Fig. 01 - 02. Tempo médio, na escala de anos, da duração dos processos na primeira instância e Juizados Especiais Cíveis do Poder Judiciário brasileiro. Recorde-se que a Justiça Estadual prepondera na recepção das questões consumeristas, mas não exclui, por óbvio, a distribuição de feitos consumeristas envolvendo os serviços públicos (litígios bancários e de responsabilidade civil aquiliana oriunda das Autarquias, empresas públicas e outras entidades atraídas pela competência do Art. 109 da Constituição federal de 1988). Fonte: Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p.212.

Após a Constituição Federal de 1988, o tratamento conferido à proteção ao consumidor, e a outros grupos vulneráveis específicos, ganhou um corpo próprio, completamente distinto do sistema disperso anterior, onde conviviam normas completamente ambíguas e contraditórias (v.g o Sistema Financeiro de Habitação - SFH e a ausência de parâmetros específicos para combater o abuso de direito nos contratos de financiamento no final da década de 1980 e início da década de 1990, onde diferentes surtos infalcionais atingiram milhares de brasileiros nos processos de execução hipotecária direta, com juros insuportáveis superiores a 80% a.m. (oitenta por cento) ao mês.

A ausência de ferramentas específicas destinadas a equacionar litígios ou preveni-los foi lenta e gradativamente sanada na nossa realidade, consoante a logística do SNDC - Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNCD; contudo, a equação entre demanda e oferta dos serviços de jurisdição clássica ainda não foi resolvida: consumidores brasileiros abarrotam o Judiciário em busca de resposta célere, inclusive em sede de Juizados Especiais de Consumo ou Cíveis (JECs) e não encontram o respeito ao mandamento constitucional da razoável duração do processo e uma das principais argumentações para o descrédito nos mecanismos adequados de resolução reside na ausência de coercibilidade dos organismos de autocomposição.³

³ “Para melhor compreensão do perfil recente da legislação brasileira de direito privado, a partir dessas duas leis, vale enveredar por um retrospecto do direito positivo brasileiro a partir da Proclamação da República (1889). Antes dos dias correntes houve, grosso modo, três fases: a) a liberal individualista; b) a de legislação intervencionista, de cunho social; c) a tecnicista – período militar – despreocupada com a cidadania, embora modernizadora no plano econômico mercantil. A primeira esteve em cena até a Revolução de 1930. Corresponde ao período da República Velha. A segunda fase tem início nesse momento e perdurou até o Ato Institucional 1, de 09.04.1964. A terceira fase corresponde ao período de governo militar, e finda em 1985, com a posse de Sarney na Presidência da República. Após 1985, teve início o período atual, em curso. (...) Para bem compreender esse cenário cabe fazer uma retrospecto do direito privado vigente desde o início da República (1889). Observar-se-á como houve, a partir de então, pouco a pouco, em cerca de cem anos, visível caminhada em prol de dar-se tratamento legislativo a interesses coletivos de segmentos da sociedade até então contingenciados à liberdade contratual. Deste (sic) antes do Código Civil de 1916 havia reclamos por modernizar o direito civil brasileiro, carente de uma codificação e até então amparado nas Ordenações Filipinas, objeto da Consolidação das Leis Civis de Teixeira de Freitas. Todavia, somente em tempos de surgimento, no mundo ocidental, de um “Estado social”, subsequente ao conflito mundial de 1914/1918, recebemos as luzes do Código Civil de 1916, que imortalizou, meritoriamente, seu autor, Clóvis Bevilacqua. O Código Civil de 1916, inspirado tanto no Código Civil francês – o Código de Napoleão (1803) (sic) – como no Código Civil alemão, de 1897 (vigente a partir do ano 1900), era uma codificação moderna para o até então país rural, patriarcal, latifundiário, monocultor do café, que era o Brasil. Note-se: um Brasil recentemente saído de um regime de trabalho escravo. (...) Mas o Brasil não escapou às transformações, tanto as que ocorriam no exterior como às suas próprias, em boa parte resultantes daquelas. (...) Havendo constitucionalizado aspirações das mais variadas naturezas, teve o mérito de tornar visível o elenco de interesses difusos e coletivos, dotados de suficiente representatividade para adquirirem estatuto constitucional. Tantas foram as aspirações sociais incorporadas à Constituição

Apesar do incremento da legislação difusa no Brasil, onde o Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990) e a Lei da Ação Civil Pública (Lei n. 7.347/1985) capitanearam uma mudança de paradigmas, o crescente volume de demandas judiciais oriundos do vertiginoso desrespeito aos direitos fundamentais dos consumidores, notadamente por grupos concentrados de fornecedores nos setores de pouquíssima concorrência (v.g. serviços públicos mediante concessão da telefonia, serviços financeiros na concessão de crédito imobiliário e outras operações bancárias, seguros de responsabilidade cível facultativa, contratos de prestação de serviços na saúde suplementar etc), não encontrou eco na estrutura insuficiente e pesada do Poder Judiciário Nacional, notadamente no primeiro grau de jurisdição, e na limitada atuação do modelo intervencionista do direito reguatório nacional quase sempre atrelado ao cumprimento forçado das execuções de multas aplicadas no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.⁴

Tal cenário de crescimento das demandas vinculadas aos direitos fundamentais e à cidadania de um modo amplo também foi observado na incipiente democracia sul-americana, quando, por exemplo, desde 26/03/1991, com a assinatura do Tratado de Assunção, vários desafios foram impostos ao Mercado Comum do Sul - MERCOSUL, notadamente à sua capacidade de minimizar as desigualdades regionais, favorecer a cooperação internacional, diminuir barreiras culturais, alfandegárias e econômicas, mormente pelo crescimento dos contratos e

Federal de 1988 que poderiam surgir, como surgiram, conflitos potenciais ou efetivos, quando viessem a se confrontar. (...) Na sequência, alguns diplomas legais deram continuidade à construção de uma ordem jurídica participativa, preocupada com a cidadania. Surgiram, entre outras, leis sobre crianças e adolescentes, idosos, deficientes físicos, improbidade administrativa, crimes financeiros, meio ambiente e, com destaque, um Código de Defesa do Consumidor.” FRONTINI, Paulo Salvador. **Ação Civil Pública e o ressurgimento da cidadania: realidade e perplexidade.** Dos direitos difusos às obrigações difusas. In. MILARÉ, Édis. *A Ação Civil Pública* após 25 anos. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010. p.697-703.

⁴ O primeiro grau do Poder Judiciário está estruturado em 15.321 unidades judiciárias, número semelhante ao apresentado no ano anterior. Os dados são apurados a partir do Módulo de Produtividade Mensal (MPM) do CNJ, sistema que possui o cadastro de todas as varas, juizados, zonas eleitorais, unidades judiciárias e unidades de apoio existentes. Conforme Figuras 1 e 2, esse total se divide da seguinte forma: Na Justiça Estadual, são 10.081 unidades, sendo 8.628 varas e 1.453 juizados especiais (65,8%); Na Justiça Federal, são 1.003 unidades, sendo 824 varas e 179 juizados especiais federais (6,5%); Na Justiça Trabalhista, são 1.569 (10,2%) varas do trabalho; Na Justiça Eleitoral, são 2.637 (17,2%) zonas eleitorais; Na Justiça Militar Estadual, são 12 auditorias militares; Na Justiça Militar da União, são 19 auditorias militares. A maioria das unidades judiciárias pertence à Justiça Estadual, que possui 10.081 varas e juizados especiais e 2.503 comarcas (44,9% dos municípios brasileiros são sede da Justiça Estadual). A Justiça do Trabalho está sediada em 607 municípios (10,9% dos municípios) e a Justiça Federal em 278 (5% dos municípios). Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023.** Brasília: CNJ, 2023. p.26

da responsabilidade civil transnacionais, despontando os serviços do transporte aéreo, do turismo em suas diferentes dimensões, da compra e venda entre os países andinos etc.

Figura 208 - Assuntos mais demandados

Trabalho	1. DIREITO DO TRABALHO (864) – Direito Individual do Trabalho (12936) / Rescisão do Contrato de Trabalho (13949)	14.708.901 (8,83%)
	2. DIREITO DO TRABALHO (864) – Direito Individual do Trabalho (12936) / Duração do Trabalho (13764)	8.063.937 (4,84%)
	3. DIREITO DO TRABALHO (864) – Direito Individual do Trabalho (12936) / Verbas Remuneratórias, Indenizatórias e Benefícios (13831)	7.632.397 (4,58%)
	4. DIREITO DO TRABALHO (864) – Direito Individual do Trabalho (12936) / Contrato Individual de Trabalho (13707)	4.116.864 (2,51%)
	5. DIREITO DO TRABALHO (864) – Direito Individual do Trabalho (12936) / Responsabilidade Civil do Empregador (14007)	2.723.090 (1,64%)
Superior	1. DIREITO DO TRABALHO (864) – Direito Individual do Trabalho (12936) / Duração do Trabalho (13764)	710.252 (0,43%)
	2. DIREITO DO TRABALHO (864) – Direito Individual do Trabalho (12936) / Verbas Remuneratórias, Indenizatórias e Benefícios (13831)	460.872 (0,28%)
	3. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO TRABALHO (8826) – Partes e Procuradores (8842) / Sucumbência (8874)	257.185 (0,15%)
	4. DIREITO DO TRABALHO (864) – Direito Individual do Trabalho (12936) / Responsabilidade Civil do Empregador (14007)	241.380 (0,14%)
	5. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO TRABALHO (8826) – Atos Processuais (8893) / Nulidade (8919)	230.457 (0,14%)
Militar da União	1. DIREITO PENAL MILITAR (11068) – Crimes contra Incolunidade Pública (11077) / Contra a Saúde (11078)	1.049 (0,00%)
	2. DIREITO PENAL MILITAR (11068) – Crimes contra o Serviço Militar e o Dever Militar (11079) / Deserção (11117)	853 (0,00%)
	3. DIREITO PENAL MILITAR (11068) – Crimes contra o Patrimônio (11078) / Estelionato e outras fraudes (11146)	601 (0,00%)
	4. DIREITO PENAL MILITAR (11068) – Crimes contra a Administração Militar (11073) / Falsidade (11313)	590 (0,00%)
	5. DIREITO PENAL MILITAR (11068) – Crimes contra o Patrimônio (11078) / Furto (11147)	475 (0,00%)
Militar Estadual	1. DIREITO ADMINISTRATIVO E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO (9985) – Militar (10324) / Processo Administrativo Disciplinar / Sindicância (10363)	1.932 (0,00%)
	2. DIREITO ADMINISTRATIVO E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO (9985) – Militar (10324) / Regime (10325)	1.406 (0,00%)
	3. DIREITO PENAL MILITAR (11068) – Crimes contra a Pessoa (11075) / Lesão Corporal e Riça (11228)	1.179 (0,00%)
	4. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO TRABALHO (8826) – Partes e Procuradores (8842) / Assistência Judiciária Gratuita (8843)	820 (0,00%)
	5. DIREITO PROCESSUAL CIVIL E DO TRABALHO (8826) – Tutela Provisória (9152) / Liminar (9196)	791 (0,00%)
Federal	1. DIREITO PREVIDENCIÁRIO (195) – Benefícios em Espécie (6094) / Auxílio por Incapacidade Temporária (6101)	1.902.095 (1,14%)
	2. DIREITO PREVIDENCIÁRIO (195) – Benefícios em Espécie (6094) / Aposentadoria por Incapacidade Permanente (6095)	1.185.831 (0,71%)
	3. DIREITO PREVIDENCIÁRIO (195) – Benefícios em Espécie (6094) / Aposentadoria por Idade (Art. 48/51) (6096)	992.712 (0,60%)
	4. DIREITO PREVIDENCIÁRIO (195) – Benefícios em Espécie (6094) / Aposentadoria por Tempo de Contribuição (Art. 55/6) (6118)	906.154 (0,54%)
	5. DIREITO ASSISTENCIAL (12734) – Benefício Assistencial (Art. 203, V CF/88) (6114) / Pessoa com Deficiência (11946)	716.391 (0,43%)
Estadual	1. DIREITO CIVIL (899) – Obrigações (7681) / Espécies de Contratos (9580)	6.231.344 (3,74%)
	2. DIREITO TRIBUTÁRIO (14) – Impostos (5916) / IPTU/ Imposto Predial e Territorial Urbano (5952)	3.624.942 (2,18%)
	3. DIREITO TRIBUTÁRIO (14) – Dívida Ativa (Execução Fiscal) (6017)	3.200.287 (1,92%)
	4. DIREITO DO CONSUMIDOR (1156) – Responsabilidade do Fornecedor (6220) / Indenização por Dano Moral (7779)	3.108.129 (1,87%)
	5. DIREITO DO CONSUMIDOR (1156) – Responsabilidade do Fornecedor (6220) / Indenização por Dano Material (7780)	2.266.412 (1,36%)
Eleitoral	1. DIREITO ELEITORAL (11428) – Eleições (11583) / Cargos (11628)	1.260.644 (0,76%)
	2. DIREITO ELEITORAL (11428) – Eleições (11583) / Candidatos (11584)	720.544 (0,43%)
	3. DIREITO ELEITORAL (11428) – Eleições (11583) / Prestação de Contas (12045)	607.185 (0,36%)
	4. DIREITO ELEITORAL (11428) – Partidos Políticos (11747) / Prestação de Contas – De Exercício Financeiro (12048)	250.350 (0,15%)
	5. DIREITO ELEITORAL (11428) – Partidos Políticos (11747) / Órgão de Direção Partidária (11764)	110.398 (0,07%)

Fig. 03. Demandas mais recorrentes, com ingresso em 2022. Destaque às lides sobre direito do consumidor e direito contratual na Justiça Estadual. (Responsabilidade do fornecedor/indenização por dano moral). Fonte: Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p.273 e segs. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>

Apesar dos avanços na tentativa de construir ferramentas comuns e mais simples na solução de litígios, ainda perduram diferentes fatores a fomentar a dificuldade na resolução de conflitos entre pessoas físicas e jurídicas no âmbito do direito do consumidor, principalmente dos consumidores em situação de trânsito (turismo, viagem de negócios, tratamento médico etc) nos países do bloco andino que necessitam de soluções rápidas e emergenciais para pequenos e médios problemas envolvendo compras de produtos, prestação de serviços turísticos, uso de serviços públicos ofertados por concessionárias e outras situações do universo dinâmico das relações consumeristas, notadamente com a enorme resistência ao sistema do diálogo das fontes entre os instrumentos processuais, administrativos, consumeristas

e de regulação técnica especializada.⁵

Resta uma impressão de que a cultura da prevenção dos litígios e o concomitante acesso à justiça na solução de pequenos conflitos consumeristas foram relegados a um plano secundário.⁶

O incremento das atividades turísticas, por exemplo, no âmbito interno (o Brasil recentemente incrementou a indústria do lazer, sofrendo grave restrição por conta da COVID-19 e litígios foram deflagrados em virtude da legislação nacional restritiva ao cancelamento e reembolso de valores pagos no sistema aeroportuário doméstico, nos moldes do Art. 49 da Lei n. 8.078/1990) ou mesmo internacional, representa exemplo forte sobre a ascensão dos litígios consumeristas, apesar da inexistência de dados estatísticos atualizados sobre o volume do turismo contratual.⁷



Fig. 04 - 05. Assinatura do Tratado de Assunção, em 26/03/1991, que criou o Mercosul. Na foto, da esquerda para a direita, presidentes Fernando Collor de Mello (Brasil), Andres Rodriguez (Paraguai), Carlos Menem (Argentina) e Luis Alberto Lacalle (Uruguai). Bandeira oficial do MERCOSUL (sigla utilizada nos idiomas espanhol e português).

Fonte: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/mundo/noticia/2021/03/mercosul-completa-30-anos-nesta-sexta-feira-relembra-a-historia-do-bloco-ckmlzf1v001t01f1vfg6rk9p.html>

Fonte: https://www2.camara.leg.br/english/historico/chamber-of-deputies-news-agency/imagens-migradas/relacoes-exterores/bandeira-mercosul.jpg/image_view_fullscreen

⁵ Na belíssima expressão de Erik Jayme, é o atual e necessário “diálogo das fontes” (dialogue des sources), a permitir a aplicação simultânea, coerente e coordenada das plúrimas fontes legislativas convergentes. “Diálogo” porque há influências recíprocas, ‘diálogo’ porque há aplicação conjunta das duas normas ao mesmo tempo e ao mesmo caso, seja complementarmente, seja subsidiariamente, seja permitindo a opção voluntária das partes sobre a fonte prevalente (especialmente em matéria de convenções internacionais e leis-modelos), ou mesmo permitindo a opção por uma das leis em conflito abstrato. Uma solução flexível e aberta, de interpenetração, ou mesmo a solução mais favorável ao mais fraco da relação (tratamento diferente aos diferentes).” MARQUES, Cláudia Lima. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010. p.32-33.

⁶ Consultar: <https://www.mercosur.int/pt-br/quem-somos/solucao-de-controversias/>

⁷ Dos dados estatísticos atualizados sobre o volume do turismo, constata-se a ausência de elementos públicos na própria página do bloco regional e até mesmo um atalho para as questões consumeristas; apenas encontra-se detalhes sobre documentação utilizada no território abrangido pelo Tratado. Fonte: <https://www.mercosur.int/pt-br/> e <https://www.mercosur.int/pt-br/sistema-de-estatisticas-de-comercio-exterior-do-mercosul/>

Apresenta-se como **objetivo geral** da presente pesquisa a conceituação e identificação das principais situações de hipervulnerabilidade do consumidor e sua especial dificuldade de acesso à justiça (mormente pela questão geográfica) ou ao incipiente acesso e incremento dos mecanismos adequados de prevenção/resolução de litígios no Brasil e no MERCOSUL⁸, (notadamente nas situações de turismo, trabalho com estadia definida, estudos etc) e, de um modo geral, nas situações rotineiras do consumidor nacional, identificando as causas da resistência quanto à adoção de mecanismos digitais complementares ou facultativos de resolução de litígios ou prevenção, adotados com amplitude em outros ordenamentos e rarefeitos no Brasil e no bloco andino, ajudando a consolidar, ainda, um indesejável e elevado grau de contingenciamento das demandas existentes no País, situação obtida nos dados do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, colaborando, também, com a elevação ou manutenção do elevado grau de insatisfação, revolta e desconfiança de grande parcela dos contribuintes de densa carga tributária presente historicamente nos serviços públicos nacionais, inclusive a alimentar o desgastado e tradicional mecanismo da jurisdição pátria.⁹

⁸ A mediados de 2005 se presentó en la Comisión de Defensa del Consumidor de la Cámara de Diputados de la Nación un proyecto de reforma elaborado por la Subsecretaría de Defensa del Consumidor del Gobierno Nacional, las autoridades provinciales, y las asociaciones de defensa del consumidor que integran el Consejo Consultivo de la propia Subsecretaría. Sin embargo, no se consideró la opinión o la posible colaboración de las instancias locales (municipales) que en los últimos cinco años tuvieron el mayor crecimiento en materia de acciones para lograr una efectiva vigencia de los derechos de los consumidores. Tampoco avanzó en consultas a los doctrinarios y especialistas jurídicos más importantes del país lo que le resta legitimidad y consenso al proyecto. Entre otras críticas, se señaló la poca vocación para implementar la descentralización administrativa y la falta de propuestas sobre la instancia de conciliación, un instituto muy difundido en los organismos públicos pero muchas veces confundido con mediaciones y realizado, por lo general, en ámbitos de “neutralidad” lo que hace mutar incorrectamente el sentido tuitivo pretendido para el Estado en las normas vigentes (CN y LDC). También propone un listado enumerativo de prácticas abusivas, como por ejemplo la “venta atada”, y si bien lo salva señalando el carácter no taxativo de la enunciación, la legislación de fondo debe tener por objeto establecer conceptos para determinar la licitud o no de ciertas prácticas y no listados puntuales de acciones que por definición resultan “limitativas”. Por último, en cuanto a la posibilidad que otorga el proyecto de conciliar en cualquier momento antes de la sentencia administrativa, es –en este punto– una copia de la Ley N° 13.133 de la Provincia de Buenos Aires que por error de sintaxis dejó abierta la posibilidad de conciliar durante la instrucción del sumario. Lo que se confunde aquí es el derecho público con el derecho privado, ya que finalizada la instancia conciliatoria –previa al acto de imputación– corresponde al organismo público velar por el derecho público y, si acredita la existencia de una infracción, aplicar la sanción correspondiente a los efectos de corregir la conducta lesiva a la relación de consumo. CHAMATRÓPULOS, Pablo. **Análisis y propuestas. Consumidores y Ciudadanos Defensa del consumidor en Argentina**: contextualización histórica, legislación e instituciones públicas y sociales. Santiago: Friedrich Ebert Stiftung. Santiago, 2008. p.15. Disponível em: <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/chile/05455.pdf>

⁹ “No âmbito da disputa judicial entre o desembargador de Fora e o bispo, temos conhecimento de um acórdão do Desembargo da Bahia, em parte favorável à Igreja, no qual os partidários reconheceram a obra do arcebispo da Bahia, que teria caminhado na noite “em um manto”, ao lado da casa dos magistrados. Em Olinda, corria o boato de que o arcebispo teria pago oito mil cruzados pela sentença. (...) Em sua campanha contra o bispo, o desembargador de Fora, não conseguindo contatá-lo diretamente, retaliava seus simpatizantes e clientes. Reconhecemos essa dinâmica nos padres da

A persistência do sistema político de atribuição de funções públicas (com falta de conhecimento tecnológico e de preocupação com o destino social), notadamente em cargos comissionados nas grandes esferas dos Poderes constituídos ou mesmo em Empresas Públicas, muito devemos à tradição herdada da coroa portuguesa sobre o destrutivo trânsito de influências e troca de favores na Corte, destacando-se, entre todos os episódios de luxo, abuso do patrimônio público e desvinculação, intensificados com a chegada da família real em 1808, movida pela pressão napoleônica na Europa.¹⁰

Na composição dos **objetivos específicos**, a presente pesquisa apresenta:

a) investigar as razões da limitação aos mecanismos da jurisdição tradicional, no Brasil e no Protocolo de Santa Maria, quanto ao direito fundamental do acesso à justiça e à razoável duração do processo, notadamente na resolução ou prevenção de pequenas controvérsias consumeristas;

barbearia e capataz do Bispo, que, apesar de terem obtido salvo-conduto da Ouvidoria Geral, acabaram na “vala e carregados de ferros”, a pedido de Antônio da Mata. O caso do barbeiro Lourenço da Fonseca, pode também fazer parte dos exemplos que tipificam a atitude “para os inimigos, a Lei”. NASCIMENTO, Maria Filomeno Coelho. **Justiça, corrupção e suborno em Pernambuco**. (século XVIII). Textos de História. v.11, n. 01/02, 2003, p.32.

¹⁰ “No século XVIII, em Pernambuco, embora sejam os órgãos centrais que dêem a última palavra sobre a participação da aristocracia local nas instâncias de poder, a verdade é que ela continua dominando um determinado espaço e se apropriando do vocabulário fornecido pelo central para legitimar seu poder. Exemplo do que acabamos de dizer é a forma como Francisco do Rego Barros se apropriou do cargo de Provedor de Justiça e o exerceu, com direito a constituir um tribunal de subordinados que daria uma dimensão ainda maior à rede de solidariedade, lealdade e serviço ao seu serviço. O barco já havia sido praticamente patrimonializado pela família e, apesar da forma desmedida com que tratava os assuntos públicos, o centro permitia que o barco permanecesse na família. De facto, Francisco era irmão de João do Rego Barros, que casou com os herdeiros dos maiores engenhos da região, de cujas uniões nasceram dois futuros fornecedores da Real Fazenda. Francisco e João eram filhos de Francisco do Rego Barros, conhecido como o primeiro coronel do interior, dono de duas das maiores fazendas da região e presidente da Câmara de Olinda.”. NASCIMENTO, Maria Filomeno Coelho. **Justiça, corrupção e suborno em Pernambuco**. (século XVIII). Textos de História. v.11, n. 01/02, 2003, p.39.

Consultar, também, AMED, Fernando José. **História dos tributos no Brasil**. São Paulo: Edições SINAESP, 2000. p.179.

Assim, embora Duarte Coelho tivesse se mostrado disposto a fazer de Pernambuco a “Nova Luisitânia” e de Olinda a “Pequena Lisboa”, as ações do governo na área dos serviços públicos – e entre eles o abastecimento de água – não passavam de decretos. que buscavam garantir o acesso público a alguns mananciais, evitar o desmatamento nas nascentes e promover a limpeza periódica dos mananciais, pontuando o precário controle dessas regulamentações. Por outro lado, a Câmara, que tinha a seu cargo a administração e o controle dos assuntos urbanos, com uma comissão constituída para esse fim, além de vereadores, um juiz e um procurador, era integrada pelos chamados “homens de bem”, ou seja, proprietários de terras. e escravos e que viviam no campo a maior parte do tempo, envolvidos nos negócios das fazendas e engenhos. Os homens livres que viviam na cidade, como comerciantes e artesãos, não tinham representação naquela sessão plenária. FRANCA, Dalvino Troccoli. (org.) **A história do uso da água no Brasil: do descobrimento ao século XX**. São Paulo: Athalaia, 2007. p. 73

b) analisar as principais dificuldades do processo da uniformização das soluções de controvérsias no Brasil e no Protocolo de Santa Maria e a repercussão na desconfiança de potenciais investidores no bloco, além da hipervulnerabilidade do consumidor em trânsito e nas compras digitais;

c) mensurar os impactos do uso exclusivo da jurisdição tradicional na resolução de conflitos consumeristas no Brasil e no Protocolo de Santa Maria, com a adoção de métodos repressivos de heterocomposição e o potencial retrocesso social no direito fundamental do acesso à justiça com a subutilização dos meios adequados de prevenção e resolução de litígios (ADR) no Sistema Multiportas de Justiça (SMPJ) e o desconhecimento, ausência ou incipiência das plataformas digitais de interlocução ou resolução de litígios em linha (PRL) existentes no território brasileiro e sua potencial melhoria no estudo comparado dos mecanismos de outras realidades, a exemplo do sistema REDCEC da Comunidade Europeia;

d) analisar a divulgação e otimização da ferramenta atualmente existente (www.consumidor.gov.br) e o seu aprimoramento com lastro nas ferramentas exitosas de outros blocos, a exemplo do direito consumerista da Comunidade Europeia – CE, notadamente quanto aos instrumentos preventivos de conflitos consumeristas, (sistema REDCEC de resolução de litígios em linha), para prestigiar a celeridade e o uso da tecnologia como signo característico das atuais sociedades transfronteiriças¹¹;

e) analisar, na recepção/adequação do Direito comparado da Comunidade Europeia, a viabilidade de criação de uma Autoridade Central receptora dos pedidos de solução/prevenção de litígios com o aporte linguístico (mecanismos digitais de tradução simultânea do próprio aplicativo) a qualquer consumidor envolvido em problema consumerista, durante o seu trânsito no Brasil e do MERCOSUL.

¹¹ “Pobre em catástrofes históricas este século na verdade não foi: duas guerras mundiais, Auschwitz, Nagasaki, logo Harrisburg e Bhopal, e agora Chernobyl. Isso exige precaução na escolha das palavras e aguça o olhar para singularidades históricas. Todo o sofrimento, toda a miséria e toda a violência que seres humanos infligira a seres humanos eram até então reservados à categoria dos “outros” – judeus, negros, mulheres, refugiados, dissidentes, comunistas etc. De outro lado, havia cercas, campos, distritos, blocos militares e, de outro, as próprias quatro paredes – fronteiras reais e simbólicas, atrás das quais aqueles que aparentemente não eram afetados podiam se recolher. Isso tudo continua a existir e, ao mesmo tempo, desde Chernobyl, deixou de existir. É o fim dos “outros”, o fim de todas as nossas bem cultivadas possibilidades de distanciamento, algo que se tornou palpável com a contaminação nuclear. A miséria pode ser segregada, mas não os perigos da era nuclear. E aí reside a novidade de sua força cultural e política. Sua violência é a violência do perigo, que suprime todas as zonas de proteção e todas as diferenciações da modernidade”. BECK, Ulrich. **Sociedade de risco**: rumo a uma outra modernidade. São Paulo: 34, 2010. p.7.

f) Analisar a possibilidade de ampliação dos serviços prestados nos NPJ – Núcleos de Prática Jurídica, nos cursos jurídicos de todo o País, incorporando o uso das ferramentas digitais de prevenção ou resolução dos conflitos consumeristas e atuando como polos de mediação, a exemplo do sistema REDCEC da União Europeia que, além de contar com órgãos institucionais de cada Estado, também recebe o apoio das Instituições de Ensino, além da necessária mudança da legislação no sentido de tornar vinculante a atuação dos Laboratórios de Assistência Judicial na adoção dos métodos autocompositivos, antes do ingresso em juízo (nas situações de interesses disponíveis ou susceptíveis de orientação pré-processual), desestimulando a forte cultura da judicialização ainda presente no Brasil.

O conteúdo da pesquisa contemplará cinco capítulos sobre as dificuldades da prestação dos serviços de pacificação social, com o uso do clássico modelo da heterocomposição no Brasil e realidade do bloco andino e as necessárias práticas para concretizar mecanismos simples e menos custosos inerentes ao modelo autocompositivo de resolução dos conflitos, numa visão do SMPJ, assim divididos:

Capítulo 1: versando sobre a cultura exclusivista da jurisdição nos países sulamericanos, com o somatório de esforços para romper barreiras econômicas históricas, o apego ao mecanismo clássico da jurisdição e a imaturidade social e ausência de investimentos nas formas adequadas de resolução dos conflitos;

Capítulo 2: aborda a cultura preventiva dos litígios e o uso das plataformas digitais, enveredando nas práticas do associativismo e os sistemas de cooperação, além do fomento às novas tecnologias para a pacificação social;

Capítulo 3: retrata o problema dos custos, descrença e frustração do princípio da razoável duração do processo no modelo sulamericano de jurisdição, trabalhando a indispensável e inadiável mudança de mentalidade sobre a forma de resolver dissensos, as bases tecnológicas existentes no Brasil e América do Sul para implementar uma nova ferramenta metodológica de resolução de conflitos, os desafios na inclusão digital do consumidor, além da educação para o consumo do fornecedor e consumidor, como autênticos mecanismos de prevenção de novos litígios.

Capítulo 4: retrata a desburocratização das mentes no uso das plataformas digitais, com a necessidade de aprendizados urgentes para divulgar e difundir a paz social fora do tradicional modelo da jurisdição, inclusive com a contínua busca da efetivação da razoável duração do processo em novas frentes de trabalho.

Capítulo 5: por derradeiro, aborda-se especificamente os principais mecanismos digitais existentes na efetivação da paz social, transitando pela realidade nacional e comparando-a com outros sistemas, investigando o grau de confiança e efetividade das plataformas, a redução do congestionamento da jurisdição, a segurança nos serviços digitais, o papel interativo das AJG e dos NPJ nas Instituições de Ensino, reiterando-se a extrema necessidade de mudar os conceitos de acesso à justiça e prestação dos serviços públicos.

1. CULTURA EXCLUSIVISTA DA JURISDIÇÃO NOS PAÍSES SUL-AMERICANOS

1.1. Somatório de esforços para romper barreiras socioeconômicas.

Apesar dos esforços na criação de regras de responsabilidade consumerista uniformes, diante da crescente circulação de produtos comuns nos diferentes países do MERCOSUL e da CE - Comunidade Europeia, notadamente pela produção em massa e incremento da tecnologia da informação, indispensável também o despertar quanto à ausência proporcional de mecanismos preventivos dos litígios em outras formas além do tradicional sistema da jurisdição estatal, inclusive com o avanço de tecnologias digitais capazes de abreviar o tempo despendido na resolução de dissensos, garantindo o cumprimento de deveres mínimos derivados da coercibilidade e boa-fé nas relações de consumo.¹²

Em 09/11/2017, o Secretário Nacional do Consumidor no Brasil, Arthur Rollo, celebrou acordo com a comitiva do MERCOSUL com o intuito de formatar uma estrutura comum de princípios a incorporar no direito interno de cada membro e, posteriormente, o CT-7 foi incumbido das negociações para um Código de Defesa do Consumidor aplicável ao bloco andino, para congregar: a) conceitos básicos e

¹² La justicia estatal clásica, adjudicada por el juez, no es más el único medio adecuado para la solución de conflictos. Al lado de esta justicia de puerta única, surgen nuevas formas de acceso: la justicia se vuelve una justicia multipuertas (Sanders, 1979). En esta nueva justicia, la solución judicial deja de tener la primacía en los litigios que permiten la autocomposición y pasa a ser ultima ratio, extrema ratio (Marinoni et al., 2015; Andrews, 2007). La idea de adecuar el acceso a la justicia a los derechos es defendida internacionalmente. La justicia no estatal no es sólo alternativa, pero, en determinados casos, es la justicia más adecuada. El principio que proporciona esta posibilidad es justamente el principio de adecuación. Así, del acceso a la justicia de los tribunales pasamos al acceso a los derechos por la vía adecuada de composición, de la misma forma que, en el campo del proceso, migramos de la tutela procesal, como fin en sí mismo, para la tutela de los derechos, como finalidad del proceso. La doctrina reafirma esta mudanza, que significa, además de la necesidad de adecuación de la justicia, la emergencia de la atipicidad de los medios de solución de conflictos: "el derecho de acceso al Derecho, pilar fundamental del Estado de Derecho, viene sufriendo profundas transformaciones. Dejó de ser un derecho de acceso al Derecho a través del derecho de acceso a los tribunales para pasar a ser un derecho de acceso al derecho, de preferencia sin contacto o sin paso por los tribunales [...] Ahora, el derecho de acceso a los tribunales es un derecho de retaguardia, siendo su ejercicio legítimo antecedido de una serie de filtros" (Costa e Silva, 2009, p. 19/21). La búsqueda por la tutela de los derechos adecuada, tempestiva y efectiva, exige la adecuación del acceso a la tutela, ocurriendo un paso necesario de la justicia estatal imperativa, con la aplicación del Derecho objetivo como única finalidad del modelo de justicia, para la aplicación de la justicia de coexistencia, una mending justice (una justicia capaz de remendar el tejido social), enfocada en la pacificación y la continuidad de la convivencia de las personas, en la condición de individuos, comunidad o grupos involucrados (Cappelletti, 2010). ZANETTI JÚNIOR, Hermes. **Justicia multipuertas y tutela constitucional adecuada:** autocomposición en los derechos colectivos. Revista de Interés Público. a.5. n. 6. p.45-68, nov. 2021. Disponível em: <https://revistas.unlp.edu.ar/ReDIP/article/view/13214>

uniformes das figuras do consumidor e do fornecedor; b) qualificação de produto e diferentes acepções de serviços; c) ampliação de direitos básicos do consumidor, inclusive com a melhoria dos serviços públicos e extensão dos órgãos de proteção ao consumidor, descentralizando o atendimento público¹³; d) proteção à vida, saúde e segurança e e) regras de prevenção e resolução de conflitos difusos, mecanismos adequados e céleres de solução de litígios e orientação em matéria de responsabilidade civil, a cargo da iniciativa legislativa de cada integrante do bloco, de forma gradativa.¹⁴

Diante da exiguidade dos estudos detalhados sobre esta inércia legislativa no Brasil e no bloco econômico que nosso País integra, além do prejuízo socioeconômico oriundo da morosidade no tratamento dos eventuais litígios e a aridez no acesso à justiça tradicional de heterocomposição, justifica-se um estudo sereno e direto sobre a gradativa ampliação das ferramentas digitais de prevenção e solução

¹³ Los Centros de Acceso a la Justicia (CAJ) constituyen la expresión material de este nuevo enfoque. Su apertura no sólo ha implicado acercar la justicia a la ciudadanía, sino también comenzar a revertir una dinámica de intervención estatal caracterizada por una lógica de exclusión institucional fuertemente arraigada. La voluntad política consistió en promover y facilitar el acceso a la justicia a los sectores vulnerables de la población, privilegiando la actuación estatal directa. Es por ello, que la localización de los CAJ se realizó justamente en aquellas áreas geográficas, como las villas y los asentamientos precarios, donde la población se encuentra en una situación de extrema vulnerabilidad, con una infinidad de problemas no resueltos y grandes dificultades para trasladarse en busca de información o soluciones, y donde la presencia del Estado era claramente insuficiente. Como vimos, en muchos casos, los CAJ constituyen la única instancia estatal presente en esos territorios, lo que ha implicado una gran transformación, porque ahora asume un nuevo papel: acercarse y solucionar las problemáticas allí donde surgen. Este tipo de intervención es compleja, pues requiere excluyentemente de alianzas con sectores sociales que habiten los barrios, que gocen de legitimidad en el lugar y que ayuden a orientar la actividad estatal para que ésta llegue a sus habitantes. Por su parte, debemos resaltar que, a raíz del crecimiento de los alcances de esta política, una de nuestras metas fundamentales y actuales es la federalización de la política de acceso a la justicia, a fin de tener incidencia en todo el territorio del país, lo que supondría la ampliación y potencialización del alcance de nuestras acciones a más beneficiarios. ARGENTINA. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. **Acceso a la justicia para todos**. Buenos Aires, 2013. p.89. Disponível em: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/acceso_a_justicia_2013_1.pdf

¹⁴ A legitimação será extraordinária, ou anômala, quando o Estado não levar em conta a titularidade do direito material para atribuir a titularidade da sua defesa em juízo. Em alguns casos, o Estado permite que a defesa judicial de um direito seja feita por quem não seja o próprio titular do direito material, ou pelo menos, por quem não seja o titular exclusivo desse direito. Porque é excepcional, a legitimação extraordinária depende de expressa autorização legal (ao contrário do que ocorre com a legitimação ordinária), e poderá ocorrer: a) quando, em nome próprio, alguém esteja autorizado a defender direito alheio (na substituição processual); b) quando numa relação jurídica que envolva vários sujeitos, a lei permite que um só dos integrantes do grupo lesado defenda o direito de todos (como nas obrigações solidárias) (...) É concorrente e disjuntiva a legitimação ativa para a propositura de ações civis públicas ou coletiva em defesa de interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos, pois cada um dos colegitimados pode ajuizar essas ações, quer litisconsorciando-se com outros, quer fazendo-o isoladamente. É concorrente, porque todos os colegitimados do Art. 5º da LACP ou do Art. 82 do CDC podem agir em defesa de interesses transindividuais; é disjuntiva porque não precisam comparecer em litisconsórcio. MAZZILLI, Hugo Nigro. **A defesa dos interesses difusos em juízo**. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 63-64 e 332

aos conflitos consumeristas, com a progressiva abertura de espaço para a desjudicialização¹⁵, a exemplo do sistema REDCEC da União Europeia, nas áreas de transportes, hotelaria, locações, compras digitais etc.¹⁶

¹⁵ Seguindo esse caminho e com escopo de desafogar o Poder Judiciário, notadamente no que concerne à principal causa de suas altas taxas de congestionamento, qual seja, a fase executiva, a senadora Soraya Thronicke apresentou ao Congresso Nacional, em novembro do ano passado, o Projeto de Lei nº 6.204/2019, que visa implementar a desjudicialização da execução civil dos títulos judiciais e extrajudiciais para os tabelionatos de protestos. Inspirado na experiência da desjudicialização da execução vivenciada em outros países, notadamente na portuguesa, e na tese de doutorado de Flávia Pereira Ribeiro, o PL 6.204/2019 sugere que ao tabelião de protestos seja atribuída com exclusividade a função de agente de execução, incumbindo-lhe a prática de diversas atividades hoje desempenhadas por juízes e servidores do Poder Judiciário, dentre as quais se podem mencionar: a verificação dos requisitos do título executivo, inclusive a ocorrência de prescrição e decadência; a suspensão e a extinção da execução; a realização da citação do executado; e a efetivação de atos de expropriação, como a penhora. O Professor Calmon de Passos era bastante crítico das reformas e as analisava sempre buscando identificar se as inovações traziam contribuições ou se apenas somariam novos problemas aos que já existiam. Refletindo sobre a Lei nº 11.232/2005, que alterou o CPC/73, por exemplo, Calmon de Passos concluiu que, com o referido diploma legislativo, muito pouco se alterou e tudo foi feito sem a devida reflexão sobre as consequências das mudanças. Daí porque afirmou que a montanha (enorme em termos de tamanho) pariu um rato (pequeno animal de pouco préstimo e muitos riscos). PEIXOTO, Renata Cortez Vieira. **O Projeto de Lei nº 6.204/2019 e a desjudicialização da execução civil: adequação da atribuição de agentes de execução aos Tabeliães de Protesto.** Revista ANNEP de Direito Processual. v. 1, n. 2, Art 38, 2020. Julho-Dezembro. p.87. Disponível em: <https://revistaannep.com.br/index.php/radp/article/view/38/pdf>

¹⁶ Estudo elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) aponta que, quando se trata de direito do consumidor, grande parte das ações judiciais envolve um número restrito de instituições. Dessa forma, dez empresas concentravam em 2015 metade dos processos movidos por consumidores insatisfeitos. O trabalho, intitulado “os Maiores Litigantes da Justiça Consumerista: mapeamento e proposições” foi encomendado à Associação Brasileira de Jurimetria (ABJ), que analisou dados da movimentação processual de sete tribunais de Justiça (TJs) – Amazonas, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Mato Grosso, São Paulo, Distrito Federal e Territórios e Bahia. Os Estados foram selecionados por serem representativos da realidade brasileira em 2015, ano da pesquisa. De acordo com o levantamento, as 30 empresas que mais sofrem processos envolvendo direitos do consumidor respondiam, naquele ano, por 4,7 milhões ações judiciais nos TJs pesquisados. Ao todo, 4.697.195 ações passaram pela análise da equipe de pesquisadores. Apesar de os bancos e as empresas de telecomunicações serem os setores mais acionados na Justiça quando a ação envolve Direito do Consumidor, o perfil dos processos muda de acordo com o grau de desenvolvimento da região demográfica. Assim, áreas mais desenvolvidas tendem a concentrar mais casos envolvendo bancos, enquanto áreas menos desenvolvidas concentram casos envolvendo fornecedores de serviços essenciais. Outros setores também se destacaram no ranking das empresas que mais sofrem processos de consumidores: concessionárias de energia elétrica e água e companhias de seguro figuram entre os setores mais acionados em pelo menos dois rankings estaduais. A equipe que realizou a pesquisa elaborou algumas sugestões para ajudar a reduzir o número de litígios. Entre elas está a que cria um fluxo para direcionar as demandas ao consumidor.gov.br antes de levar o problema a juízo. “Ao seguir essa proposta, garantimos que houve uma tentativa de acordo entre as partes por meio do consumidor.gov.br, sem gerar demandas adicionais ao Judiciário”, destacam os pesquisadores. Fonte: <https://www.cnj.jus.br/consumidor-dez-empresas-concentravam-metade-dos-processos-em-2015/>

1.2. Apego ao mecanismo clássico da jurisdição: imaturidade social ou ausência de investimento em outras formas adequadas de prevenção ou resolução de conflitos?

A limitada tradição sul-americana de apego e manutenção cultural de uma verdadeira reserva pública¹⁷ aos mecanismos clássicos da jurisdição tradicional, na qual o Brasil está inserido, prejudicou gravemente o avanço do tratamento aos litígios de massa, notadamente nas questões difusas como um todo (consumo, meio ambiente, criança e adolescentes, pessoas idosas, trabalho etc), no direito fundamental do acesso à justiça, na razoável duração do processo em pequenas controvérsias de baixa complexidade e na própria efetividade da intervenção do Estado nas relações de consumo.¹⁸

Instrumentos clássicos da jurisdição, de modo sôfrego e autofágico, ainda resistem aos canais mais econômicos da pacificação social¹⁹, transitando pela

¹⁷ Como é cediço, a releitura do art. 5º, inciso XXXV da CF, que consagra o princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional, vem sendo proposta por diversos doutrinadores. Rodolfo Mancuso defende uma nova visão da jurisdição e do acesso à justiça, sempre tendo em vista as modernas necessidades da sociedade e as reais possibilidades do Estado. Para ele, a atividade jurisdicional é perfeitamente desempenhável por outros agentes, órgãos ou instâncias, desde que aptos a resolver conflitos com justiça e em tempo hábil. Rosalina Freitas, por seu turno, sugere uma mutação constitucional do art. 5º, XXXV, da CF, para que o termo poder signifique função, “faculdade de ação ou competência para agir em determinada faixa de atividade jurídica”. A leitura do texto constitucional seria, então, a seguinte: “a lei não excluirá da função jurisdicional lesão ou ameaça a direito”. A partir dessa premissa, a Rosalina Freitas defende o exercício da função jurisdicional por órgãos diversos do Judiciário e vai além: em seu entender, uma vez “julgado processo administrativo por determinados órgãos, não se deve admitir o controle ilimitado do mérito daquelas decisões pelo Poder Judiciário. Tutela jurisdicional adequada não pode ser identificada exclusivamente com Poder Judiciário. Na visão de Paulo Hoffman, a jurisdição deve ficar reservada “(...) a casos extremamente necessários e nos quais a solução dependa da chancela, supervisão ou decisão estatal. A chamada jurisdição voluntária deve ser revista, assim como situações em que é injustificável a intervenção estatal, privilegiando-se as formas de solução de conflito alternativas (câmaras de conciliação, arbitragem, juizados cíveis especializados, etc.)”. De fato, a jurisdição deve ser vista como a função de declarar e satisfazer os direitos, atividade a ser realizada por um terceiro imparcial, independente e equidistante das partes, devidamente investido para tanto, que pode ser um magistrado ou um particular. E mais: a atuação do Poder Judiciário só deveria ser invocada quando outras formas de solução de conflitos se revelassem insuficientes ou inadequadas. PEIXOTO, Renata Cortez Vieira. **O Projeto de Lei nº 6.204/2019 e a desjudicialização da execução civil: adequação da atribuição de agentes de execução aos Tabeliães de Protesto**. Revista ANNEP de Direito Processual. v. 1, n. 2, Art 38, 2020. Julho-Dezembro. p.91. Disponível em: <https://revistaannep.com.br/index.php/radp/article/view/38/pdf>

¹⁸ A carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, de 7 de dezembro de 2000, consagra expressamente em seu artigo 38, que “as políticas da União Europeia devem assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores”. Neste sentido, é preciso identificar no seu preâmbulo, a consideração da necessidade de conferir maior visibilidade aos direitos fundamentais por intermédio daquela Carta, a fim de reforçar sua proteção “a luz da evolução da sociedade, do progresso social e da evolução científica e tecnológica”. MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 59.

¹⁹ A criação do Conselho Nacional de Justiça, pela Emenda Constitucional nº45, em 2004, igualmente contribuiu para o incremento da desjudicialização, tendo em vista que, em diversas hipóteses, o fenômeno avançou através da edição de atos normativos oriundos do referido órgão de controle,

simplicidade da autocomposição enquanto cultura preventiva, inclusive com a possibilidade de um acesso muito mais amplo do que audiências formais e ao próprio recurso à arbitragem privada, ainda inacessível por grande parte da população brasileira, em função dos custos com o procedimento, demandando uma revisão urgente de posturas no Poder Judiciário e na contínua formação de parcerias com as universidades brasileiras.²⁰

conforme salientamos no item introdutório do presente trabalho. Podemos exemplificar a evolução da desjudicialização com a possibilidade de alteração, diretamente no cartório de Registro Civil de Pessoas Naturais, de prenome e sexo no registro de nascimento em virtude de transexualidade (Provimento nº 73/2018 do CNJ), averbação da paternidade ou maternidade socioafetiva diretamente perante o cartório de Registro Civil de Pessoas Naturais (Provimento nº 83/2019 do CNJ) e retificação extrajudicial de registro público (nova redação dada ao artigo 110, da Lei Federal nº 6.015/1973, pela Lei Federal nº 13.484/2017), dentre vários outros. O Código de Processo Civil de 2015 contribuiu, por sua vez, para o avanço da desjudicialização, ao prever a usucapião extrajudicial (artigo 1071 do CPC/15 que inseriu o artigo 216-A na Lei Federal nº 6.015/1973 e Resolução nº 65/2017 do CNJ), a consignação em pagamento extrajudicial (artigo 539, §§ 1º a 4º, CPC/2015), a homologação do penhor legal extrajudicial (artigo 703, §2º, CPC/2015), a divisão e demarcação de terras particulares extrajudicial (artigo 571, CPC/15), a dispensa de homologação, pelo Superior Tribunal de Justiça, de sentença estrangeira de separação e divórcio puros (artigo 961, §5º, CPC/2015 e Provimento 53/2016 do CNJ), assim como ao deixar clara a importância das atividades extrajudiciais para o processo judicial, ao prever, ad exemplum tantum, a Ata Notarial como meio de prova típico (artigo 384, CPC/15), a possibilidade de averbação premonitória (artigo 828, CPC/15), o protesto de decisão judicial transitada em julgado (artigo 517, CPC/15), e a penhora de imóvel devidamente matriculado por termo nos autos (artigo 845, §1º, CPC/15). Entendemos que o fenômeno da desjudicialização, no Brasil, tem se desenvolvido em uma perspectiva bifronte, a saber: a) Jurisdição voluntária: Trata-se do que costumamos afirmar ser o habitat natural da desjudicialização, ou seja, o segmento em que a desjudicialização avança com menor resistência, visto que atrelada ao elemento do consenso, à ausência de litígio entre os interessados. Há, de fato, dezenas de procedimentos de jurisdição voluntária desjudicializados nos últimos quinze anos em nosso país. b) Jurisdição contenciosa: Identificamos que a desjudicialização dos procedimentos de jurisdição contenciosa, por seu turno, tem avançado nos últimos anos em duas frentes, notadamente: b.1) Autocomposição: Consiste na adoção dos mecanismos de solução consensual dos litígios, valorizados pelo legislador no artigo 3º, §§2º e 3º, do CPC/2015, dentre os quais sobressaem a mediação, a conciliação, a negociação direta e a negociação assistida. O CPC/2015, juntamente com a Lei Federal nº 13.140/2015 e o Provimento 67/2018 formam o que se denomina marco legal da mediação no Brasil. Na autocomposição, o litígio é solucionado através da celebração de um acordo cunhado pelas próprias partes litigantes, com ou sem o auxílio de um terceiro imparcial deve ser perquirida, nos dias atuais, preferencialmente à solução heterocompositiva. b.2) Heterocomposição: Consiste no emprego de mecanismos em que há a substituição da vontade dos litigantes, mediante a imposição de uma solução por um terceiro imparcial que, no caso da desjudicialização, não integra o Poder Judiciário. O exemplo mais bem sucedido, no Brasil, de heterocomposição extrajudicial (adjudicação privada) consiste, sem sombra de dúvidas, na arbitragem, regulada pela Lei Federal nº 9.307/1996. A arbitragem encontra-se, a propósito, em franca expansão, o que se depreende a partir da edição da Lei Federal nº 13.129/2015, que dentre outras medidas, autorizou expressamente que a Administração Pública submeta seus conflitos envolvendo direito patrimonial disponível à arbitragem, contanto que de direito e sujeita à publicidade. HILL, Flávia Pereira. **Desjudicialização e acesso à Justiça além dos Tribunais:** pela concepção de um devido processo legal extrajudicial. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP Rio de Janeiro. Ano 15. Volume 22. Número 1. Janeiro a Abril de 2021. pp.379-408. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/56701/36324>

²⁰ Na experiência brasileira uma das grandes preocupações quanto ao seu sistema jurídico é o da efetividade da aplicação das normas integrantes do ordenamento jurídico. O problema da efetividade alcança, entre nós, tanto a questão do mero respeito à lei, quanto o alcance dos seus resultados concretos. São conhecidas situações de desrespeito ou simples desconsideração da existência da lei, assim como os vários expedientes possíveis para evitar que ela produza os resultados concretos concebidos quando da sua elaboração. Consciente desta realidade, o legislador do CDC, em mais de uma oportunidade, indicou a necessidade de a aplicação da norma deve ter em vista a proteção efetiva,

Do lento processo de tentativa da uniformização do Direito do Consumidor na realidade sul-americana, confrontada com a europeia, por exemplo, pode-se, rapidamente, destacar o pouquíssimo avanço na América do Sul quanto ao investimento de novas formas mitigadoras de conflitos nas relações consumeristas, na incipiente formação de parcerias com os cursos jurídicos para tal prestação de serviços e nos efeitos das novas teorias contratuais e a superexposição do consumidor na pós-modernidade, instrumentos preventivos e uma elevada dose de divergências políticas inviabilizando maiores avanços na empreitada de uniformizar o direito consumerista no nosso continente.

Diversamente, no bloco da União Europeia (atualmente 27 países após o *Brexit*), houve um processo mais harmônico na instalação de ferramentas criadas diretamente pelo Estado ou em comunhão de interesses por acordos celebrados entre representantes dos fornecedores e consumidores, com a interveniência de Associações ou do Ministério Público ou do Poder Executivo.

O ideal de integração regional e econômica na Europa aparece em diferentes registros desde o século XVI, avançando até os dias atuais; Destacam-se as obras de Erasmo (*Advocacy for Peace*, 1517), Kant (*Ensaio sobre a paz perpétua*), Victor Hugo (*Discurso no Congresso Internacional da Paz em Paris*, 1849), influenciando os debates travados durante o século XX, culminando na criação da ONU, do Conselho da Europa e de diversas Comunidades após a Segunda Guerra Mundial (1939-1945), quando ficou claro para as vitoriosas superpotências européias que, para evitar qualquer possibilidade de outro conflito desastroso, os países europeus deveriam começar trabalhando juntos.²¹

ou eficiente, do consumidor. MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016. p. 151.

(...) muitos países, como o Brasil, exigem residência para os juizados de pequenas causas, a presença física na audiência marcada para dias depois e, para as ações, exigem uma caução — *cautio judicatum solvi*), nem mesmo a mediação, que leva tempo (turistas passam rapidamente nos países), e os turistas internacionais ficam restritos aos mecanismos — se oferecidos — de arbitragens privadas on-line dos fornecedores, bastante duvidosos. (...) Disponível em: MARQUES, Cláudia Lima. **Projeto-Turismo em Haia: por que o Brasil quer proteger o turista internacional?** Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2019-fev-27/garantias-consumo-projeto-turismo-brasil-protger-turista-internacional>

²¹ PECEQUILLO, Cristina Soreanu. **A União Europeia: os desafios, a crise e o futuro da integração**. São Paulo: GEN, 2014.

Então, depois de não conseguir criar um Conselho da Europa focado na política e na pacificação, as superpotências europeias se concentraram no que era realmente importante para elas: a economia; o primeiro tratado econômico bem-sucedido foi o da Comunidade Européia do Carvão e do Aço, que visava coordenar os recursos enviados pelos Estados Unidos e, ao mesmo tempo, controlar as indústrias carboníferas e siderúrgicas dos países europeus.

Não haverá paz na Europa se os Estados forem reconstituídos com base na soberania nacional, com o que isso implica em prestígio político e protecção económica (...) Os países da Europa são demasiado pequenos para assegurar a prosperidade dos seus povos e desenvolvimentos sociais essenciais. Isto supõe que os Estados da Europa constituam uma federação ou entidade europeia que a converta numa unidade económica comum. MONNET, Jean. **Discurso proferido perante o Comitê de Libertação Nacional em 5 de agosto de 1943.**

Essas duas indústrias eram as principais na época da guerra e, graças a este tratado, qualquer risco de conflito futuro na Europa foi drasticamente reduzido.

Nascida da Declaração Schuman, a Comunidade Europeia do Carvão e do Aço (CECA) reuniu a Alemanha, Itália, França, Bélgica, Holanda e Luxemburgo em 1951, apostando num modo de gestão supranacional, que rompe com as experiências intergovernamentais até então realizadas; após a escassez de energia causada em 1956 pela crise do Suez, Jean Monnet, então presidente do Comitê de Ação dos Estados Unidos da Europa, acredita que os europeus devem se unir em uma comunidade atômica, que os levará à autossuficiência energética.²²

Por seu lado, os parceiros da França são mais favoráveis à criação de um mercado comum; a fim de conciliar todos os interesses, dois tratados separados foram assinados em Roma, um relativo à Comunidade Europeia da

²² Em 9 de maio de 1950, Robert Schuman, ministro francês de Assuntos Estrangeiros, propôs a criação da CECA, uma iniciativa franco-germânica aberta a outros países europeus. Em 1951, seis países (França, Alemanha Ocidental, Bélgica, Itália, Luxemburgo e Holanda) assinaram o Tratado de Paris, que instituiu a CECA por um período de 50 anos. A opção da CECA foi o marco de uma mudança estratégica: a ideia era primeiro formar uma base econômica que pudesse permitir a cooperação política em médio prazo e tornar a reconciliação entre adversários da Segunda Guerra Mundial irreversível, colocando a produção e a gestão de recursos da indústria de armamentos sob uma autoridade comum. Na lógica da integração “por setor”, o objetivo era aplicar, de modo progressivo, o modelo da CECA em outros setores da economia e da sociedade para criar solidariedade econômica, jurídica, social e, por fim, política. COSTA, Olivier. **A União Europeia e sua política exterior: história, instituições e processo de tomada de decisão.** Brasília: FUNAG, 2017.p.33.

Energia Atômica (EURATOM) e outro que institui a Comunidade Económica Europeia (CEE).



Fig. 06 - 08. Jean Monnet (1888-1979), considerado o fundador da União Europeia, Robert Schuman (1886-1963), primeiro presidente do Parlamento Europeu e a declaração de Schuman em 05/09/1950, propondo a Comunidade Europeia do Carvão e do Aço. Fonte: <https://europa.eu/european-union/about-eu/history>

Cinco anos depois, satisfeitos com os resultados do primeiro tratado, os 6 países signatários da CECA, nomeadamente França, Bélgica, Itália, Luxemburgo, Holanda e Alemanha Ocidental, decidiram ir ainda mais longe; o Tratado de Roma de 1957 marcou a fundação de uma nova união aduaneira europeia, a Comunidade Económica Europeia (CEE) e um novo tratado para coordenar a energia nuclear a nível europeu, a Comunidade Europeia da Energia Atômica (EURATOM); esses três tratados formam a base da atual União Europeia e, nos anos que se seguiram ao Tratado de Roma, outros países decidiram aderir; primeiro Dinamarca, Irlanda e Reino Unido em 1973, depois Grécia em 1981, Espanha e Portugal em 1986 e Alemanha Oriental em 1990.

As Comunidades Europeias, como eram conhecidas até então, prosperaram e fizeram importantes progressos durante essas décadas; os mais notáveis são a primeira eleição para o Parlamento Europeu em 1979, o Tratado de Schengen em 1985 e a bandeira europeia (1986).



Fig. 09. A bandeira europeia tal como a conhecemos hoje nasceu em 1955, quando o Conselho da Europa, que defende os direitos humanos e promove a cultura europeia, fez dela o seu emblema. Esta instituição não faz parte da União Europeia, mas a sua bandeira, com 12 estrelas

douradas sobre fundo azul e formando um círculo como sinal de união, foi posteriormente adotada pela UE. Em 1983, o Parlamento Europeu decidiu que esta bandeira, cujo número de estrelas é apenas simbólico (não indica o número de países membros, mas simboliza a perfeição e a completude), passaria a ser a das Comunidades Europeias. Finalmente, em 1985, os Chefes de Estado e de Governo dos Estados-Membros fizeram da bandeira o emblema oficial das Comunidades Europeias, que mais tarde se tornaram a União Europeia. Fonte: <https://europa.eu/european-union/about-eu/history>

Em 1989, a inesperada queda do Muro de Berlim abalou a ordem internacional decorrente da Segunda Guerra Mundial; a parte da Alemanha Oriental integra a comunidade dentro da Alemanha reunificada. Além disso, os países membros das comunidades reagiram à nova situação afirmando a dimensão política do projeto europeu: em 1992, o Tratado de Maastricht criou a União Europeia e lançou as bases para uma moeda única. Também estabelece a cidadania europeia e uma política externa e de segurança comum (PESC).²³



Fig. 10 - 11. Construção (1961) e queda do muro de Berlim (1989). Fonte: <http://jornalsomos.com.br> e <https://www.gazetadopovo.com.br>

Com a entrada em vigor do Tratado de Maastricht em 1993, a União Europeia foi primeiro formalizada como Comunidade Europeia, depois outro grupo de países decidiu aderir, como Áustria, Finlândia e Suécia; além disso, em 2002, a União

²³ La constitución de la Unión Europea por el Tratado de Maastricht, de 1992, no fue la culminación de un proceso constituyente, sino más bien el inicio de un largo proceso de reestructuración de las viejas Comunidades Europeas de acuerdo con unas nuevas coordenadas que difieren bastante de lo inicialmente buscado por los padres fundadores en los años cincuenta y sesenta del siglo pasado. Este proceso no es en absoluto un proceso culminado, sino, muy al contrario, un proceso abierto, en pleno desarrollo. Un proceso que, por otra parte, carece de un plan general: de un objetivo final claramente definido y de unas líneas directrices orientadoras hacia el mismo, con fases o etapas netamente establecidas. Ello convierte a cada paso dado en este terreno en un movimiento fundamental, no tanto, en muchas ocasiones, por el contenido material del mismo, por la aportación sustantiva realizada a la construcción del nuevo edificio europeo, como por la definición implícitamente incluida de las líneas directrices de esa construcción: por la aportación –siquiera sea indirecta– al dibujo del plano final de ese edificio. CENDÓN. Antonio Bar. **El libro blanco ‘la Gobernanza Europea’ y la reforma de la Unión.** Maastrich. 2011. Fonte: https://www.researchgate.net/publication/317210346_El_Libro_Blanco_La_Gobernanza_Europea_y_la_reforma_de_la_Uni%C3%B3n

Europeia fincou um dos maiores marcos da sua história com a introdução de uma moeda comum, o euro.²⁴



Fig. 12. A Presidente do Banco Central Europeu, Christine Lagarde, debatendo, em 12/10/2020, a criação da versão digital do euro. Fonte: <https://www.correiopovo.com.br>

Era um forte símbolo de força econômica e unidade para a União e, ano após ano, mais e mais países europeus o adotam como moeda oficial.

Além disso, nos anos seguintes, outros países decidirão aderir à União, sendo a Croácia o último em 2013; os dez anos após o Tratado de Maastricht também viram os doze estados membros da União Económica e Monetária adaptarem as suas economias ao advento do euro; isso foi oficialmente adotado como unidade de conta em 1999 e implementado para os consumidores em 1º de janeiro de 2002.

O Tratado de Nice foi insuficiente, sendo necessária uma nova reforma institucional, estabelecendo uma Constituição para a Europa que deve ser ratificada por todos os Estados-Membros para que entre em vigor; mas na primavera de 2005, os cidadãos franceses e holandeses votaram contra este texto por referendo.

A Europa mergulhou então numa grande crise institucional, que só terminou com a assinatura do Tratado de Lisboa, que entrou em vigor em 2009; isto levou a muitas mudanças institucionais importantes, nomeadamente a

²⁴ Em janeiro de 1999, onze estados membros passaram a adotar uma moeda única – o euro – e, a partir daí o Banco Central Europeu (BCE) seria responsável pelas políticas monetárias desses estados membros na zona do euro (19 estados membros em 2017). O Tratado de Amsterdã entrou em vigor em maio de 1999. Em dezembro, o Conselho Europeu para o processo de ampliação confirmou as negociações com os PECO's, bem como com Malta e Chipre, e reconheceu a Turquia como um país candidato. COSTA, Olivier. **A União Europeia e sua política exterior: história, instituições e processo de tomada de decisão**. Brasília: FUNAG, 2017. p. 43.

eleição de um Presidente do Conselho Europeu por dois anos e meio e a extensão dos poderes.

O último grande tratado que mudou a estrutura da UE foi o Tratado de Lisboa²⁵, estabelecido em 2009; este último finalmente unificou os três tratados em um e deu à União Europeia a necessária estrutura jurídica que ela possui hoje; após novo alargamento à Áustria, Suécia e Finlândia em 1995 (os suíços e os noruegueses rejeitam esta adesão), o Tratado de Amesterdão de 1997 estabeleceu um cargo de Alto Representante para a PESC e foi incluído no campo comunitário de vistos, asilo e imigração.

Ao mesmo tempo, a nova União opta por se preparar para o maior alargamento da sua história para integrar as novas democracias da Europa Central e Oriental. O Tratado de Nice de 2001 reformou o sistema institucional para esse fim. Dez novos países aderiram à UE em 2004, seguidos por mais dois em 2007. O último país a aderir à UE foi a Croácia em 2013.



Fig. 13 - 14. Reunião do Tratado de Lisboa e cerimónia de assinatura, em 13/12/2007, no Mosteiro dos Jerónimos. O Tratado de Lisboa rege atualmente o funcionamento da União Europeia. Adotado em 2009 após a rejeição do Tratado que estabelece uma Constituição para a Europa (TECE), adapta radicalmente as regras dos antigos tratados para permitir uma melhor coordenação entre os 27 estados membros. Renova a arquitetura das instituições, flexibiliza a

²⁵ O Tratado de Lisboa provocou algumas mudanças no procedimento orçamentário, envolvendo tanto o quadro financeiro plurianual quanto o orçamento anual⁹¹. Teve como objetivo simplificar os procedimentos orçamentários e conceder poderes iguais ao Conselho e ao Parlamento. Entretanto, o resultado foi bem peculiar: por um lado, o Parlamento possui agora direitos iguais aos do Conselho em relação ao orçamento anual e até mesmo possui a última palavra no assunto. Por outro, ele pode apenas aprovar ou rejeitar o quadro plurianual restritivo, sem qualquer possibilidade formal de alterá-lo. O Parlamento é estritamente envolvido, em conjunto com a Comissão e o Conselho, nas despesas, mas a Comissão, o Conselho e o Conselho Europeu são as únicas instituições com voz formal sobre os recursos da UE. (...) O Tratado de Lisboa dá um novo status ao quadro financeiro plurianual (artigo 312 do TFEU). Até então, as perspectivas financeiras tomavam a forma de acordos interinstitucionais entre o Parlamento Europeu, a Comissão e o Conselho, vinculando apenas essas três instituições. Agora, o tratado exige que o quadro financeiro plurianual seja previsto em regulamento, diretamente aplicável e vinculante a todos os estados membros. COSTA, Olivier. **A União Europeia e sua política exterior: história, instituições e processo de tomada de decisão**. Brasília: FUNAG, 2017. p. 142-143.

tomada de decisões e reforça a representação externa da União. Fonte: <https://europa.eu/european-union/about-eu/history>

No Brasil, após lento período de estagnação na tutela dos direitos difusos e promoção dos direitos sociais, com o processo de redemocratização social, o Art. 4º, V do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990) e o Art. 34 do Decreto n. 2.181/1997 (abordando o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor) asseveram o dever estatal da criação de mecanismos adequados na solução de conflitos ou na prevenção destes:

Lei n. 8.078/1990:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo 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, atendidos os seguintes princípios:

V - 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**;

Decreto n. 2.181/1997:

Art. 34. O consumidor poderá apresentar a sua reclamação pessoalmente ou por meio de telegrama, carta, telex, fac-símile ou qualquer outro meio de comunicação, físico ou eletrônico, a qualquer órgão oficial de proteção e defesa do consumidor.

Infelizmente, o acesso à justiça na realidade brasileira ainda é guiado, quase exclusivamente, pelos métodos repressivos e lerdos da jurisdição estatal, registrando-se uma incipiente estrutura para a utilização das demais portas, com baixo estímulo às ferramentas consumeristas digitais preventivas e de cooperação internacional, a exemplo do sistema europeu REDCEC para litígios sobre contratos de transportes e outros serviços muito comuns no espaço *Schengen*, criado em 14/06/1985 (v.g. hotelaria, locação de automóveis, prestação de serviços de tecnologia da informação etc). ²⁶

²⁶ “A sociedade brasileira clama, há décadas, pela aplicação de um processo menos custoso, mais simples (com linguagem acessível), célere, transparente, previsível (em certo modo nas fundamentações das decisões e tratamento das causas repetitivas) e que desestimule a cultura da eternização recursal, prática infelizmente consagrada pelo próprio Estado, em sede da advocacia pública (causas de responsabilidade civil estatal, débitos alimentícios de servidores, lides previdenciárias, ações de caráter meramente declaratório etc) e também incorporada no setor privado (notadamente nos processos de responsabilidade civil consumerista). Uma mudança gradativa e substancial de mentalidade quanto ao processo (postura conciliatória), ainda está em construção em nosso País e colide com a resistência diametralmente oposta da tradicional cultura beligerante e intensa densidade recursal. Tal cenário afasta-se de qualquer postura minimamente colaborativa, pois incompatível com o dever geral de colaboração, derivado do princípio maior da boa-fé, lembrado no Art. 5º do novo CPC,

Diante de tal entrave, necessária é a busca por um sistema digital sul-americano de prevenção e resolução alternativa de conflitos consumeristas, harmonizando todos os mecanismos, trazendo segurança e previsibilidade, empoderando precípua e definitivamente os sujeitos de direito quanto à existência de mais de uma porta de resoluções, para reduzir o tempo²⁷, custos e material humano, uniformizando a técnica do processo administrativo, permitindo a cooperação entre pessoas jurídicas e físicas, a responsabilidade civil e demais questões transfronteiriças, abrindo o caminho para a recepção de ferramentas exitosas de outros blocos, a exemplo do direito consumerista da Comunidade Europeia – CE, quanto aos instrumentos preventivos de conflitos, como na atual plataforma digital do sistema REDCEC.²⁸

que pressupõe mutualismo processual entre todos os atores sociais (partes, advogados, defensores, juízes, membros do Ministério Público, auxiliares etc).” FARIAS, Irani. ; ALVES, Leonio. **Você sabe com quem está falando?** A agonia da moralidade administrativa e a imoralidade da legalidade de conveniência numa colônia chamada Brasil. Olinda: Livro rápido, 2018. p. 45-46.

²⁷ Este aspecto objetivo da previsibilidade mostra-nos duas facetas importantes do sistema jurídico. A primeira é a duração das normas, no sentido de que as regras de conduta são destinadas a valer por um tempo razoável, e então devem ser tendencialmente permanentes; e a segunda é a de que, ainda que mutável, o desenvolvimento constante do direito deve transcorrer sem modificações abruptas, inesperadas, o que seria contrário, também, aos postulados de continuidade. Dieter Birk afirma que a continuidade pressupõe dois elementos: a constância (*Beständigkeit*) e consistência (*Stetdigkeit*) nos procedimentos de mudança normativa. Portanto, outra relevante característica da continuidade jurídica é a durabilidade ou permanência normativa, até porque a segurança jurídica não pode ser apenas “previsão”. Deve haver alguma garantia de realização das posições jurídicas estáveis, não só de que os contratos serão cumpridos, que os vínculos intersubjetivos serão respeitados, mas também de que os atos regulativos serão seguidos. CABRAL, Antônio do Passo. **Coisa julgada dinâmica**: limites objetivos e temporais. Entre continuidade, mudança e transição de posições processuais estáveis. Tese de Doutorado. Rio de Janeiro: UERJ. p.285. Disponível em: <https://www.bdt.d.uerj.br:8443/bitstream/1/9253/1/Antonio%20Cabral%20Texto%20completo.pdf>

²⁸ Com o acelerar das invenções tecnológicas e científicas, e também com a produção e o consumo em massa, que caracterizam a sociedade de consumo, surge a responsabilidade pelo fato dos produtos defeituosos, a responsabilidade pelos riscos de poluição, os riscos em tratamentos médicos, na circulação de veículos, no transporte terrestre e aéreo, sem falar dos riscos potenciais que aterrorizaram a modernidade. A crise iniciada no séc. XIX parece não ter fim “et demeure donc ouvert”, como afirma Viney. Todavia, trata-se apenas de crise no sistema clássico de responsabilidade civil, que não consegue mais, diante da complexidade da sociedade atual, enquadrar, dentro dos moldes conhecidos, os novos tipos de perigo e dano, assim como sua reparação justa e adequada. Não se trata do ocaso ou até do fim da teoria da responsabilidade civil. Primeiro porque a socialização dos riscos em escala mundial está longe de acontecer, não só por ser difícil sua implementação, mas, principalmente, pelas consequências econômicas e sociais que a acompanham. Depois, a cada momento surgem novos danos e novos tipos de responsabilidade civil. Há, pelo contrário, uma expansão desse ramo.” LOPES, Tereza Ancona. **Princípio da precaução e evolução da responsabilidade civil**. São Paulo: Quartier Latin, 2010.p.58.

1.3. Prevenção e resolução de litígios na América do Sul.

Na América do Sul, o Brasil não foi pioneiro na instalação e abertura de outros canais de prevenção e resolução de conflitos de um modo geral; outros Estados sulamericanos tomaram diferentes iniciativas na busca pela celeridade e adoção de mecanismos extrajudiciais, sendo exemplos:

a) A Argentina, após estudos de uma Comissão de especialistas, ultrapassando o pensamento dos métodos “alternativos” por adequados, protagonizou diferentes conferências sobre a pacificação e prevenção de litígios como prestação de serviços fora do exclusivo e desgastado âmbito do Poder Judiciário, implementando a postura não adversarial resolutiva traduzida no Decreto n. 1.480, de 19/08/1992:²⁹

Decreto 1480 / 1992 - PODER EJECUTIVO NACIONAL (P.E.N.)

DECLARASE DE INTERES NACIONAL LA INSTITUCIONALIZACION Y EL DESARROLLO DE LA MEDIACION COMO METODO NO ADVERSARIAL DE SOLUCION DE CONFLICTOS.

Bs. As., 19/8/92

VISTO el proceso de acumulación de causas judiciales que se incrementa día a día, lo que genera un grado de morosidad incompatible con las exigencias de una vida comunitaria armónica, y la consecuente necesidad de encontrar los medios apropiados para entender tal problema, y

CONSIDERANDO

Que las investigaciones empíricas llevadas a cabo para determinar la cantidad de procesos en trámite ante los tribunales de los distintos fueros y la "performance" de tales órganos jurisdiccionales, pone en evidencia el estado de colapso en que se encuentra el PODER JUDICIAL, en atención a su congestionamiento.

Que conforme con dichas determinaciones en el fuero civil, de la totalidad de las causas ingresadas en el año 1991, el sistema sólo puede atender, mediante una resolución conclusiva, y en igual lapso, tan sólo un seis por ciento (6 %). Similares han sido las comparaciones efectuadas respecto del fuero Comercial en el mismo año, ocho y medio por ciento (8,5 %).

Que según las mismas fuentes, las causas civiles, comerciales y laborales, que son las que permiten la utilización de la mediación como método alternativo, constituyen en Capital Federal el cincuenta y cinco por ciento (55 %) de la totalidad de los juicios iniciados, también en el año 1991. El resto, se divide entre el fuero contencioso administrativo con un diecisiete por ciento (17 %) y el fuero penal con el veintiocho por ciento (28 %) restante.

²⁹ Fonte: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-1480-1992-9899/texto>

Que si observamos el fuero laboral de la Capital Federal, la antigüedad de los juicios en trámite presenta cifras sorprendentes, En el año 1991, el número de causas en trámite con una antigüedad menor a un año equivale a cincuenta y nueve mil cuatrocientos veintiuno (59.421) —el noventa por ciento (90 %) de las causas ingresadas—, las de más de un año ascienden a treinta y cinco mil quinientos cincuenta y ocho (35.558) — cincuenta y cinco por ciento (55 %) de las ingresadas—, las de más de dos años suman dieciséis mil ciento ochenta y cuatro (16.184) —veinticinco por ciento (25 %) de las ingresadas—, y por último, las que tienen más de tres años de antigüedad suman ocho mil novecientos (8900) —catorce por ciento (14 %) de las ingresadas.

Que en la ciudad de Córdoba, en el año 1991, del total de las causas ingresadas sólo obtuvieron sentencia definitiva el veintiséis con sesenta y tres por ciento.

Que resultan interesantes las cifras referentes a la duración de los juicios de daños y perjuicios por accidentes de tránsito en Capital Federal: duran hasta un año el dos con ochenta y uno por ciento (2,81 %) de las causas, más de un año el cincuenta y uno con treinta y ocho por cientos (51,38 %) más de dos años el cuarenta y dos con ochenta y cinco por ciento (42,85 %), más de tres años el dos con cincuenta y ocho por ciento (2,58 %) y más de cuatro años el cero con cincuenta y nueve por ciento (0,59 %).

Que la magnitud del atraso y el grado de congestionamiento que se deriva de dicho proceso de acumulación, convence acerca de la insuficiencia de cualquier solución de tipo convencional, como un aumento de los juzgados y cámaras existentes, puesto que aún cuando, por vía de hipótesis, se duplicaran o triplicaran los órganos, el problema, aunque atenuado, subsistiría. Por lo demás, se carece de presupuesto para atender tal tipo de solución.

Que modernamente, sin menoscabar la jurisdicción judicial, se han arbitrado medios alternativos a ella cuya finalidad es precisamente, descongestionar los tribunales y proveer soluciones a los diversos conflictos jurídicos en el menor tiempo posible.

Que entre ellos se señala, por su economía, rapidez y sencillez, la mediación, método no adversarial de resolución de conflictos.

Que en la mediación, un tercero imparcial ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable: no actúa como juez, pero sugiere a aquéllas ponerse de acuerdo, dado que no puede imponerles una solución si es que no actúan por mutuo consentimiento.

Que la adopción de tal medio se concibe a partir de la capacitación de abogados, a través de la Dirección homónima del Ministerio de Justicia, mediante cursos intensivos y práctica de pasantías en los Centros de atención jurídica popular, habiéndose programado ya, la Escuela de Mediación.

Que para la propuesta de tal medio alternativo de resolución de conflictos se ha tenido en cuenta la experiencia extranjera.

Que en efecto, la mediación funciona con éxito en países como Estados Unidos de América, República Popular China, República de Colombia, Canadá, Reino de Suecia, República Italiana, entre otros, sin pasar por alto a la República Francesa, que ya tiene su proyecto de ley de mediación, en vías de ser sancionado.

Que en los Estados Unidos de América, comenzaron a aparecer los Centros Comunitarios de Mediación desde la década del '60.

Que en la República Popular China, debido a la superpoblación, la mediación constituye una pieza fundamental del sistema legal, sin la cual se tornaría imposible la convivencia.

Que en el país precitado, los Centros de Mediación conducen a resolver alrededor de diez con ocho veces (10,8) el número de conflictos vistos por los Tribunales Populares, durante un mismo período.

Que existen antecedentes ilustrativos como el caso de la República de Colombia, país en el cual la mediación ha dado un excelente resultado como método alternativo de solución de conflictos, y donde el Cuerpo de Mediadores se ha creado en el ámbito del Poder Ejecutivo, más específicamente, del Ministerio de Justicia.

Que la similitud de los sistemas constitucionales argentino y norteamericano, país este último donde la mediación funciona perfectamente, sin haberse planteado su inconstitucionalidad, sino más bien su utilidad, a través de innumerables estadísticas.

Que según los antecedentes de experiencias en otros países, donde la mediación cumple eficazmente su función de alivianar la carga que pesa sobre los Tribunales, el rol del mediador consiste en acercar a las partes, y no en decidir el conflicto como un juez ni, en consecuencia, disponer de los derechos de ellas.

Que sin perjuicio de lo manifestado en el considerando anterior, los acuerdos a que se arriben a través de la mediación, respetarán las limitaciones que, en cada caso, establezcan las leyes de fondo.

Que el mediador trabaja para ayudar a que las partes descubran los verdaderos temas involucrados en la disputa y la resuelvan por sí mismas.

Que las partes se someten con frecuencia a mediación, cuando no están dispuestas a conceder a un extraño poder para tomar una decisión que les obligue.

Que la mediación tiene una amplia gama de posibilidades de ser utilizada, ya sea antes e independientemente del juicio, o bien durante el transcurso del mismo.

Que el PODER EJECUTIVO NACIONAL cuenta para el dictado del presente decreto con las facultades que le confiere el artículo 86 inciso 1 de la Constitución Nacional. Por ello,

EL PRESIDENTE DE LA NACION ARGENTINA DECRETA:

Artículo 1° — Declárase de interés nacional, la institucionalización y el desarrollo de la mediación como método no adversarial de resolución de conflictos.

Art. 2° — Encomiéndase al MINISTERIO DE JUSTICIA, la formulación de proyectos legislativos y el dictado de normas de nivel reglamentario, para la puesta en marcha de dicha institución.

Art. 3° — Créase el CUERPO DE MEDIADORES, que funcionará en el ámbito del MINISTERIO DE JUSTICIA, el que reglamentará su composición, funcionamiento y designará sus integrantes.

Art. 4° — Señálanse como principios básicos de la institución, las siguientes:

- a) El procedimiento será voluntario para las partes.
- b) El procedimiento será absolutamente informal.
- c) Los plazos serán prorrogables, a juicio y voluntad de las partes.
- d) Las partes deberán concurrir personalmente a los actos que integran el procedimiento de mediación.
- e) Las actuaciones de mediación serán confidenciales, aun para los jueces de la causa.

- f) La actividad de los mediadores se desarrollarán respecto de conflictos judiciales o extrajudiciales.
- g) El rol de mediador se limitará a proponer a las partes soluciones posibles, quedando en poder de las mismas la decisión final. El mediador no resuelve el pleito, sino que coadyuva a que las partes lo hagan.
- h) Quedarán excluidas del ámbito de la mediación, todas las cuestiones penales.
- i) Los acuerdos arribados a través de al mediación, respetarán en cada caso, las limitaciones que establezca la ley de fondo.

Art. 5° — En el cumplimiento de su cometido, la conducta de los mediadores deberá ajustarse a la reglamentación, a las disposiciones administrativas que, para mejor desarrollo y control de la gestión, pueda establecer el Jefe del Cuerpo, y a las reglas de la ética profesional.

Art. 6° — Delégase en el MINISTERIO DE JUSTICIA, la formulación del PROGRAMA NACIONAL DE MEDIACION y su implementación, pudiendo, a sus efectos, celebrar convenios con entidades nacionales, provinciales o municipales, ya sean públicas o privadas.

Art. 7° — Al tiempo de reglamentar la composición del CUERPO DE MEDIADORES, el MINISTERIO DE JUSTICIA promoverá la modificación de su estructura, en cuanto correspondiere, con intervención de los organismos pertinentes.

Art. 8° — Créase una Comisión, integrada por los Dres. Gladys ALVAREZ, Antonio BOGGIANO, Luis Mauricio GAIBROIS, Remo ELTELMAN, Elena HIGHTON DE NOLASCO y Mario Ernesto KAMINKER a efectos de formular el proyecto de LEY NACIONAL DE MEDIACION. Los miembros de la Comisión desempeñarán su cometido "ad honorem".

Art. 9° — El MINISTERIO DE JUSTICIA, podrá solicitar a la CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACION, que por sí, o por intermedio de las respectivas CAMARAS NACIONALES DE APELACIONES, designen TRIBUNALES DE PRIMERA INSTANCIA en cada fuero, en los que se llevará a cabo la experiencia piloto de mediación, siendo especialmente aconsejable establecer este proceder en el fuero Civil, para todos aquellos asuntos en que se intenten acciones patrimoniales que contengan pretensiones indemnizatorias, y en las acciones de familia.

Art. 10. — Invítase a las Provincias y, en su caso a las Municipalidades, a adoptar en sus respectivos ámbitos, normas similares a las contenidas en ese Decreto, en lo pertinente.

Art. 11. — Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese. — **MENEM. — León C. Arslanian.**

Expressamente reconheceu o legislador argentino a necessidade imperiosa de adotar outras modalidades de solução de conflitos, diante da insuficiência incontestada do tradicional modelo da jurisdição, onde os raciocínios da beligerância e do contraditório configuram premissas, além da incompatibilidade do aumento de demandas nas sociedades onde se multiplicam os fatores de divergências (tanto nas matérias de responsabilidade contratual quanto no prisma extracontratual), com a estrutura da organização judiciária presente e o simples

acrécimo do número de magistrados por habitantes não será a resposta para estancar o quadro de morosidade, insatisfação e perdas materiais ou morais dos jurisdicionados e pessoas de um modo geral.³⁰

Por tal realidade, uma mudança de comportamento era inadiável e aumentar o número de postos na magistratura não seria a solução, pois o elemento propulsor dos litígios encontra-se na logística de resolução e não na quantidade de atores envolvidos, pois o congestionamento oriundo de gradativo acúmulo de feitos não se equaciona, simplesmente, com o acréscimo de magistrados e demais servidores públicos se a cultura de litigiosidade, beligerância, adversariedade perdura em qualquer sociedade; uma mutação cultural é antecedente, onde a pacificação, o respeito ao tempo e a vida das pessoas é a regra.

Tal alteração também se faz imperiosa no meio universitário; os cursos jurídicos no modelo sulamericano ainda precisam respirar a cultura da prevenção e solução de conflitos extrajudicialmente; as matrizes curriculares necessitam dedicar espaço condigno aos métodos adequados de resolução de conflitos e a regra cultural deve inspirar alteração de comportamento no Poder Judiciário.

Em seguida, a realidade argentina recebeu a Lei n. 26.589, de 15/04/2010, regulamentando os mecanismos da mediação e conciliação, incrementando a reflexão sobre a redução do volume de feitos no Judiciário e aprimoramento nos estudantes do curso de Direito da cultura da paz, sendo multiplicadas as disciplinas sobre os métodos adequados e laboratórios de prática conciliatória.³¹

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc. sancionan con fuerza de Ley:

³⁰ “Internamente, o Brasil possui em média 8,7 magistrados para cada 100.000 habitantes; tal quadro contrasta, frontalmente, com a realidade do sistema europeu, onde a média de julgadores para grupo de 100.000 habitantes é de 17,4. Diversos fatores destacam-se para a manutenção do cenário de intensa litigiosidade: a) cultura de eternização dos processos, com recursos procrastinatórios e prática processuais temerárias para adiar pagamentos; b) a negação de direitos fundamentais por parte do Estado brasileiro; c) o desrespeito à legislação trabalhista; d) o desrespeito ao consumidor brasileiro etc. A colaboração, como postura processual minimamente exigível, objetiva reduzir os impactos indesejáveis dos comportamentos tradicionais do Processo Civil sincrético, despido de preocupação social ou mesmo qualquer noção de economia processual e incorporar no cotidiano dos atores processuais uma postura ética de minimizar a litigiosidade ou abreviar a sua duração.” FARIAS, Irani. ; ALVES, Leonio. **Você sabe com quem está falando?** A agonia da moralidade administrativa e a imoralidade da legalidade de conveniência numa colônia chamada Brasil. Olinda: Livro rápido, 2018. p. 47-48.

³¹ Fonte: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26589-166999/actualizacion>

ARTICULO 1º — Objeto. Se establece con carácter obligatorio la mediación previa a todo proceso judicial, la que se regirá por las disposiciones de la presente ley. Este procedimiento promoverá la comunicación directa entre las partes para la solución extrajudicial de la controversia.

ARTICULO 2º — Requisito de admisión de la demanda. Al promoverse demanda judicial deberá acompañarse acta expedida y firmada por el mediador interviniente.

ARTICULO 3º — Contenido del acta de mediación. En el acta de mediación deberá constar:

- a) Identificación de los involucrados en la controversia;
- b) Existencia o inexistencia de acuerdo;
- c) Comparecencia o incomparecencia del requerido o terceros citados notificados en forma fehaciente o imposibilidad de notificarlos en el domicilio denunciado;
- d) Objeto de la controversia;
- e) Domicilios de las partes, en los cuales se realizaron las notificaciones de las audiencias de mediación;
- f) Firma de las partes, los letrados de cada parte y el mediador interviniente;
- g) Certificación por parte del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos, de la firma del mediador interviniente en los términos que establezca la reglamentación de la presente ley.

ARTICULO 4º — Controversias comprendidas dentro del procedimiento de mediación prejudicial obligatoria. Quedan comprendidas dentro del procedimiento de mediación prejudicial obligatoria todo tipo de controversias, excepto las previstas en el artículo 5º de la presente ley.

ARTICULO 5º — Controversias excluidas del procedimiento de mediación prejudicial obligatoria. El procedimiento de mediación prejudicial obligatoria no será aplicable en los siguientes casos:

- a) Acciones penales;
 - b) Acciones de separación personal y divorcio, nulidad de matrimonio, filiación, patria potestad y adopción, con excepción de las cuestiones patrimoniales derivadas de éstas. El juez deberá dividir los procesos, derivando la parte patrimonial al mediador;
 - c) Causas en que el Estado nacional, las provincias, los municipios o la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o sus entidades descentralizadas sean parte, salvo en el caso que medie autorización expresa y no se trate de ninguno de los supuestos a que se refiere el artículo 841 del Código Civil;
 - d) Procesos de inhabilitación, de declaración de incapacidad y de rehabilitación;
 - e) Amparos, hábeas corpus, hábeas data e interdictos;
 - f) Medidas cautelares;
 - g) Diligencias preliminares y prueba anticipada;
 - h) Juicios sucesorios;
 - i) Concursos preventivos y quiebras;
 - j) Convocatoria a asamblea de copropietarios prevista por el artículo 10 de la ley 13.512;
 - k) Conflictos de competencia de la Justicia del Trabajo;
 - l) Procesos voluntarios;
 - m) Controversias que versen sobre conflictos en las relaciones de consumo, que queden alcanzadas por el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo.
- (Artículo sustituido por art. 73 de la Ley N° 26.993 B.O. 19/09/2014)

b) Na realidade uruguaia, o uso da via extrajudicial com os métodos adequados (preferimos tal denominação, ao invés da expressão métodos alternativos), ganharam espaço com o Código de Processo Civil de 1989, ganhando continuidade no acordo de 1992, fixado entre o Governo e o Banco Interamericano de Desenvolvimento, incrementando novas formas de resolução de conflitos e, em 1995, no convênio para a criação dos Centros de Mediação.

Com a publicação da Acordada n. 7.276, de 14/02/1996, no âmbito do Poder Judiciário, foram instrumentalizados os Centros de Mediação e Capacitação.³²

ACORDADA 7276 – CREACIÓN DE LOS CINCO CENTROS PILOTOS DE MEDIACION

En Montevideo, a catorce de febrero de mil novecientos noventa y seis, estando en audiencia la Suprema Corte de Justicia, integrada por los señores Ministros, doctores don Juan M. Mariño Chiarlone, Presidente, don Jorge Ángel Marabotto Lúgaro, don Luis Alberto Torello Giordano, don Raúl Alonso de Marco y don Milton Hugo Cairolí Martínez, con la asistencia de su Secretario Letrado, doctor Ricardo C. Pérez Manrique, DIJO: VISTOS:

Ante la propuesta del Sr. Ministro Dr. Luis Torello Giordano la Corte por Resolución N° 591 del 19.XII.1994 en autos “Torello, Luis A. Dr. Presidente de la Suprema Corte de Justicia. Estudio de medios para incentivar la eficacia de la conciliación”, Ficha A/998/94 resolvió impulsar la creación de Juzgados de Conciliación a cuyos efectos se remitió oportunamente el respectivo Proyecto de Ley a la Asamblea General.- A la vez la Corporación suscribió con el Ministerio de Salud Pública el convenio de autos, mediante el cual dicha Secretaría de Estado cede al Poder Judicial el uso de locales en centros de salud barriales.- Se entiende conveniente con los recursos disponibles poner en marcha una experiencia piloto de mediación a la espera de la aprobación del Proyecto de Ley a que se hiciera referencia.- Los objetivos de la experiencia, que tendrá un plazo no inferior a seis meses, serán: facilitar a los justiciables un medio opcional para la autocomposición de sus conflictos, asesorados por personal especialmente capacitado para ello, que actuará en local de fácil acceso al público, generando las condiciones necesarias para una solución no jurisdiccional de aquéllos.- A tales efectos se tendrá en cuenta el informe elaborado por técnicos del SAYPS y elevado oportunamente a la Corporación.-

Por lo expuesto, LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA, RESUELVE:

1) Crear cinco Centros Piloto de Mediación los que funcionarán en los locales cuyo uso ha sido cedido por el Ministerio de Salud Pública.- Los mismos serán atendidos en carácter de mediadores por aquellos técnicos del SAYPS, de las Defensorías de Oficio y los egresados del Centro de Estudios Judiciales que voluntariamente se ofrezcan para actuar en calidad de tales.-

2) En dichos Centros se practicará la mediación en relación a los conflictos que en forma voluntaria sean puestos por las partes a consideración de los mediadores.-

³² Fonte: <https://www.poderjudicial.gub.uy/documentos/download/6315/5201/19.html>

3) La Coordinación operativa del funcionamiento de los Centros estará a cargo de las Dras. María del Carmen Ruecco, María Cristina Hernández e Ivonne Carrión.- Los coordinadores deberán proponer el régimen de distribución de tareas y de funcionamiento, además elevar informes periódicos de evaluación de la experiencia a la Corporación.- El relacionamiento con la Corte se efectuará a través del Sr. Secretario Letrado Dr. Ricardo Pérez Manrique.-

4) Las citaciones se efectuarán por medio de la Oficina Central de Notificaciones, la que deberá arbitrar los medios necesarios para el más ágil cumplimiento de su cometido.-

5) La Dirección General de los Servicios Administrativos proporcionará los recursos humanos y materiales necesarios.- Que se comunique, circule y publique.

c) Na experiência paraguaia, métodos adequados de resolução de conflitos tiveram guarida com a Lei n. 1.879, de 24/04/2002, contemplando a arbitragem e a mediação, também inspirada na redução de gastos e busca pela celeridade processual.³³

Artículo 1°.- Ambito de aplicación. La presente ley se aplicará al arbitraje privado, nacional e internacional, sin perjuicio de lo dispuesto en los tratados suscritos y ratificados por la República del Paraguay. Las disposiciones de la presente ley se aplicarán únicamente si el lugar del arbitraje se encuentra en el territorio nacional. Lo dispuesto en los Artículos 11, 20 y 44 al 48 se aplicará aun cuando el lugar del arbitraje se encuentre fuera del territorio nacional.

Artículo 2°.- Objeto de arbitraje. Toda cuestión transigible y de contenido patrimonial podrá ser sometida a arbitraje siempre que sobre la cuestión no hubiese recaído sentencia definitiva firme y ejecutoriada. No podrán ser objeto de arbitraje aquellas en las cuales se requiera la intervención del Ministerio Público.

El Estado, las entidades descentralizadas, las autárquicas y las empresas públicas, así como las municipalidades, podrán someter al arbitraje sus diferencias con los particulares, sean nacionales o extranjeros, siempre que surjan de actos jurídicos o contratos regidos por el derecho privado. (...)

Artículo 53.- Definición. La mediación es un mecanismo voluntario orientado a la resolución de conflictos, a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución amistosa de sus diferencias, con la asistencia de un tercero neutral y calificado, denominado mediador.

Artículo 54.- Asuntos mediables. Podrán ser objeto de mediación todos los asuntos que deriven de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica, o se vinculen a ella, siempre que dichos asuntos sean susceptibles de transacción, conciliación o arbitraje.

Artículo 55.- Efectos de la audiencia de mediación. Si antes de sustanciarse la audiencia de conciliación prevista en las normas procesales las partes decidieran recurrir a la mediación, el informe escrito del mediador o del Centro de Mediación en el que exprese que las partes han concurrido al menos a una audiencia de mediación, tendrá los mismos efectos legales que la audiencia de conciliación establecida en dichas normas procesales. (...)

Artículo 63.- Centros de Mediación. Los Centros de Mediación serán organismos dotados de los elementos administrativos y técnicos necesarios

³³ Fonte: <https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/4545/ley-n-1879-de-arbitraje-y-mediacion>

para servir de apoyo al trámite de las mediaciones y para la capacitación de los mediadores.

Artículo 64.- Copias Autenticadas. Los Centros de Mediación deberán organizar y mantener un registro de actas que contengan los acuerdos logrados, y las que contengan la constancia de no haberse podido obtener acuerdo entre las partes, y podrán expedir copias autenticadas de las mismas a las partes.

d) Destaca-se, também, a experiência colombiana sobre o avanço da mediação na resolução de conflitos, datando de 1983 os primeiros registros no âmbito do direito internacional público e avançando para o campo privado, objetivando, expressamente, auxiliar e desafogar o exclusivismo da judicialização; o *Decreto Ley* n. 2.651, de 25/11/1991, destacou os métodos adequados de resolução de conflitos, com ênfase à mediação.

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, en uso de las facultades extraordinarias que le confiere el aparte e) del artículo transitorio 5 de la Constitución Política, y surtido el trámite ante la Comisión Especial Legislativa, sin que hubiera lugar a improbación,

Ver el Concepto del Consejo de Estado 422 de 1992

D E C R E T A:

Artículo 1 Por el término de cuarenta y dos (42) meses se adoptan las disposiciones contenidas en el presente Decreto, encaminadas a descongestionar los despachos judiciales.

I--SOBRE CONCILIACION

Artículo 2 En los procesos en que no se haya proferido sentencia de primera o única instancia, que versen total o parcialmente sobre cuestiones susceptibles de transacción, distintos de los laborales, penales y contencioso administrativos y de aquellos en los cuales alguna de las partes estuviere representada por curador ad litem, las partes, de común acuerdo, pueden pedir al Juez que aquéllas se sometan a trámite de conciliación, y que si ésta fracasa o fuere parcial, a posterior arbitramento salvo que acuerden acudir a amigable composición.

La anterior solicitud también podrá formularse en los procesos de ejecución en los que se hayan propuesto excepciones de mérito.

Cuando existan trámites o incidentes propuestos por terceros, el juez conservará competencia para resolverlos y en general para todo lo relacionado con medidas cautelares.

Parágrafo. No obstante lo dispuesto en este artículo las partes podrán acudir directamente al proceso arbitral.

Artículo 3 La solicitud a que se refiere el artículo anterior deberá dirigirse al juez que conoce del proceso, por escrito autenticado como se dispone para la demanda; en ella las partes deberán:

- a) Indicar el centro de conciliación, conciliador o conciliadores que hayan designado;
- b) Acompañar la constancia de aceptación por parte de éstos, en la cual se indique la fecha, hora y lugar para la iniciación de la audiencia;
- c) Indicar el centro de arbitraje al cual acudirán en caso de que la conciliación fracase o sea parcial.

Si la solicitud reúne los requisitos el juez la aceptará y decretará la suspensión del proceso.

El centro de conciliación designado por las partes, procederá a nombrar o a designar la persona natural que deba actuar como conciliador. Podrá ser conciliador toda persona mayor de edad y ciudadano en ejercicio, quien quedará transitoriamente investido de la función de administrar justicia, desde que el juez acepte la solicitud o desde que dicha persona acepte la designación realizada por el centro de conciliación y hasta que termine su encargo.

Artículo 4 El procedimiento de conciliación concluye:

1. Con la firma de un acta de conciliación que contenga el acuerdo a que llegaron las partes, especificando con claridad las obligaciones a cargo de cada una de ellas, la cual hace tránsito a cosa juzgada y presta mérito ejecutivo.

2. Con la suscripción de un acta en la cual las partes que hayan asistido y el conciliador dejen constancia de la imposibilidad de llegar a un acuerdo conciliatorio.

Cualquiera de las partes o el conciliador enviarán al juez que conoce del proceso el acta respectiva para que éste la incorpore al expediente y adopte las medidas correspondientes, mediante auto que se notificará en la forma prevista en el artículo 320 del Código de Procedimiento Civil.

Los centros de conciliación enviarán mensualmente al Ministerio de Justicia copia auténtica de las actas inicial y final de lo actuado con su intervención. El o los conciliadores designados por las partes enviarán al Ministerio de Justicia copia auténtica de las mismas actas una vez cumplido su encargo y dentro de los diez días siguientes.

Artículo 5 Pasados dos meses sin que se haya llegado a acuerdo conciliatorio, o éste fuere parcial, cualquiera de las partes podrá promover el proceso arbitral.

Transcurridos otros dos meses sin que ninguna de las partes hubiere promovido el arbitramento, se producirán los efectos previstos en el artículo 346 del Código de Procedimiento Civil.

En este caso, a solicitud de cualquiera de las partes, el juez adoptará las medidas previstas en dicho artículo, previo traslado de la solicitud por cinco días, mediante auto que se notificará en la forma prevista en el artículo 320 del Código de Procedimiento Civil.

Si se promoviere proceso arbitral, los árbitros en su oportunidad solicitarán al juez copia del expediente respectivo.

Artículo 6 Reglamentado Parcialmente por el Decreto Nacional 171 de 1993 En todos los procesos a los que se refiere el artículo 2 de este Decreto y en lo contencioso administrativo, en los que se controvierta la responsabilidad contractual o extracontractual del Estado, en primera instancia, habrá por lo menos una oportunidad de conciliación que tendrá lugar, a más tardar, al concluir la etapa probatoria del respectivo proceso.

Para tal fin, de oficio o a solicitud de parte se citará a una audiencia en la cual el juez instará a las partes para que concilien sus diferencias, si fueren susceptibles de transacción, y si no lo hicieren, deberá proponer la fórmula que estime justa sin que ello signifique prejuzgamiento. El incumplimiento de este deber constituirá falta sancionable de conformidad con el régimen disciplinario. En esta clase de audiencias solo se permitirá diálogo entre el juez y las partes y entre éstas y sus apoderados con el fin de asesorarlas para proponer fórmulas de conciliación.

Si las partes llegan a un acuerdo el juez lo aprobará, si lo encuentra conforme a la ley.

Si la conciliación recae sobre la totalidad del litigio, en el mismo auto se declarará terminado el proceso; en caso contrario, continuará respecto de lo no conciliado.

La conciliación y el auto que la apruebe tendrán los efectos de cosa juzgada.

Parágrafo. Tratándose de procesos contencioso administrativos la iniciativa únicamente la tendrá el particular que haya obtenido sentencia favorable en primera instancia.

e) Na experiência brasileira, a menção aos métodos adequados de resolução conflitual (fora do modelo clássico da heterocomposição), ocorre desde as Ordenações do Reino e com destaque expresso na Constituição do Império de 1824, com ênfase ao instituto da mediação e aos juízes de paz, em postura conciliatória, antes da formação dos litígios; contudo, do processo de colonização até a república velha, pouco avanço nos métodos adequados ocorreu no Brasil e, apenas em 1988, seria reaberta a discussão do acesso à justiça e a divulgação do secular problema da morosidade processual.

Constituição Política do Império do Brasil, de 25 de março de 1824:

Art. 161. Sem se fazer constar, que se tem intentado o meio da reconciliação, não se começará Processo algum.

Art. 162. Para este fim haverá juizes de Paz, os quaes serão electivos pelo mesmo tempo, e maneira, por que se elegem os Vereadores das Camaras. Suas attribuições, e Districtos serão regulados por Lei.

Com a reforma do Judiciário, culminante na EC n. 45/2004, crescente preocupação com o emprego de métodos adequados na resolução e prevenção de litígios foi incorporada ao contexto da legislação processual e na reformulação dos cursos jurídicos, transformando-se em agenda contínua do então criado CNJ – Conselho Nacional de Justiça, a exemplo da Resolução n. 125, de 29/11/2010:

Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade. Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe, além da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão.

Art. 2º Na implementação da Política Judiciária Nacional, com vista à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social, serão observados: centralização das estruturas judiciárias, adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores, bem como acompanhamento estatístico específico.

Art. 3º O CNJ auxiliará os tribunais na organização dos serviços mencionados no art. 1º, podendo ser firmadas parcerias com entidades públicas e privadas.

Art. 4º Compete ao Conselho Nacional de Justiça organizar programa com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação.

Art. 5º O programa será implementado com a participação de rede constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas parceiras, inclusive universidades e instituições de ensino.

De igual modo, a chegada do atual Código de Processo Civil (Lei n. 13.105, de 16/03/2015), também preconizou a adoção inadiável dos métodos adequados de resolução ou prevenção de litígios, como modelo sustentável da prestação do serviço público de justiça, canalizando esforços para a gradativa redução da heterocomposição como *locus* ainda preferido da sociedade brasileira, inclusive com o crescente número histórico de demandas no sistema tradicional:³⁴

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

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

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

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

Art. 4º As partes têm o direito de obter em prazo razoável a solução integral do mérito, incluída a atividade satisfativa.

³⁴ Em média, a cada grupo de mil habitantes, 127 ingressaram com uma ação judicial no ano de 2022, conforme Figura 58. Houve aumento em 7,4% no número de casos novos por mil habitantes em 2022, em relação a 2021. Nesse indicador, são computados somente os processos de conhecimento e de execução de títulos executivos extrajudiciais, excluindo, portanto, da base de cálculo, as execuções judiciais iniciadas. Os mesmos dados por tribunal podem ser visualizados na Figura 60. O estado de Minas Gerais, apesar de figurar como tribunal de grande porte em todos os segmentos (TJMG, TRT3 e TRE- -MG), é, entre os de grande porte, o que apresenta a menor demanda por cem mil habitantes, salvo no caso do TRE-MG, que figura em quarta posição. Na Justiça Estadual, o TJAL (14.790) é o tribunal mais demandado, e o TJPA (3.931), o menos demandado. Na Justiça trabalhista, os índices variam de 464 (TRT16) a 2.019 (TRT2). Na Justiça Federal, o único com demanda acima do patamar de 2.500 casos por cem mil habitantes é o TRF da 4ª Região, que abrange os estados da Região Sul do País. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p.102

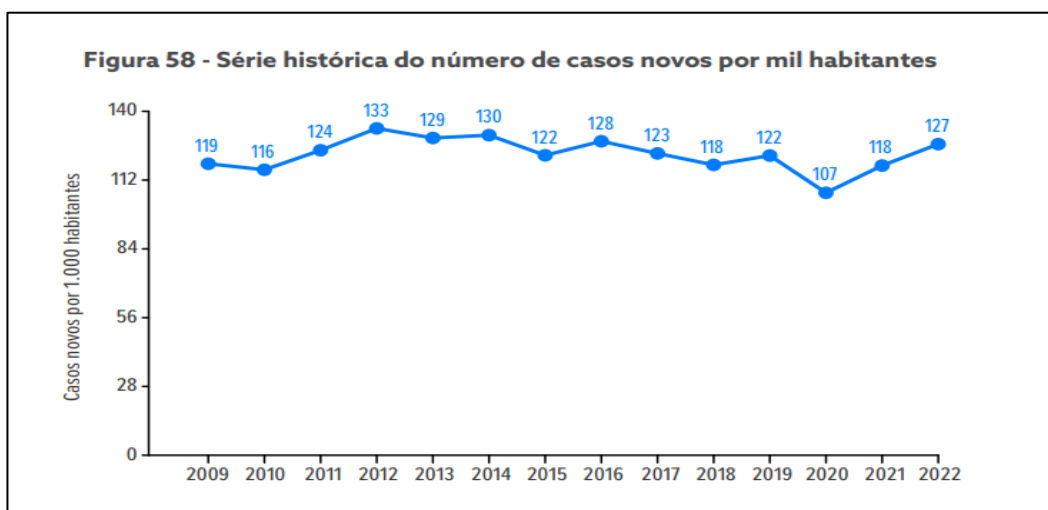


Fig. 15. Fluxo histórico de novos processos por grupo de 1.000 habitantes. Fonte: Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p.102.

Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>

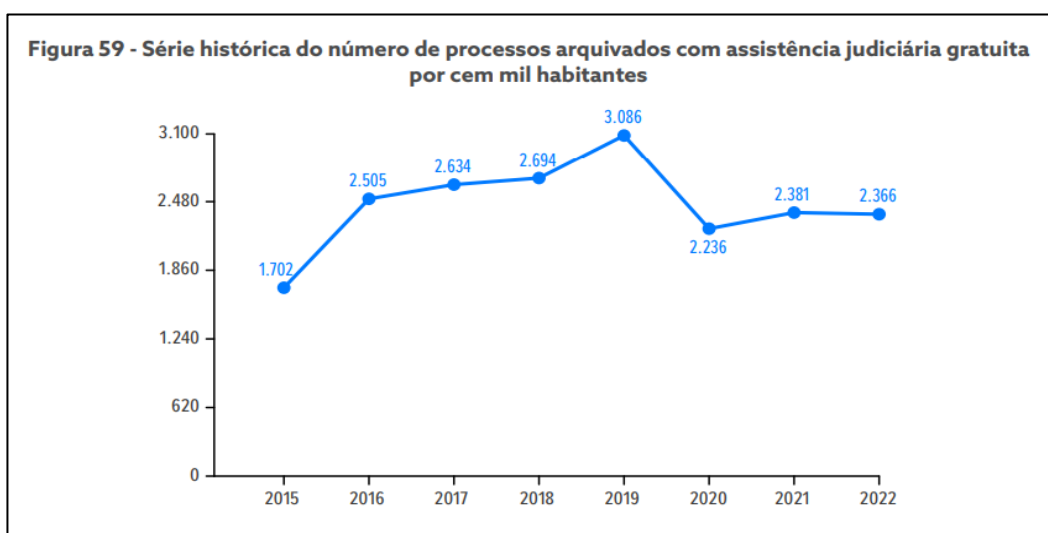


Fig. 16. Fluxo histórico de processos arquivados, com assistência da AJG, por grupo de 100.000 habitantes. Fonte: Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p.103.³⁵

Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>

A morosidade processual, além de nítido atentado aos direitos fundamentais de qualquer sociedade minimamente democrática, agride a previsibilidade requerida para avanços sociais e uma distributividade própria da transparência pública; assim, temos duplo retrocesso social em tal quadro.³⁶

³⁵ A Figura 59 relaciona os processos arquivados e que tiveram concessão de assistência judiciária gratuita com o número de habitantes. Verifica-se uma diminuição na série histórica em 2020, com manutenção do patamar em 2021 e 2022, chegando-se a 2.366 arquivados com assistência judiciária gratuita por cem mil habitantes. As informações por tribunal constam na Figura 61. Fonte: Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p.103.

³⁶ A falta de segurança jurídica (dentre as quais a morosidade do Judiciário Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p.103.e a imprevisibilidade das decisões

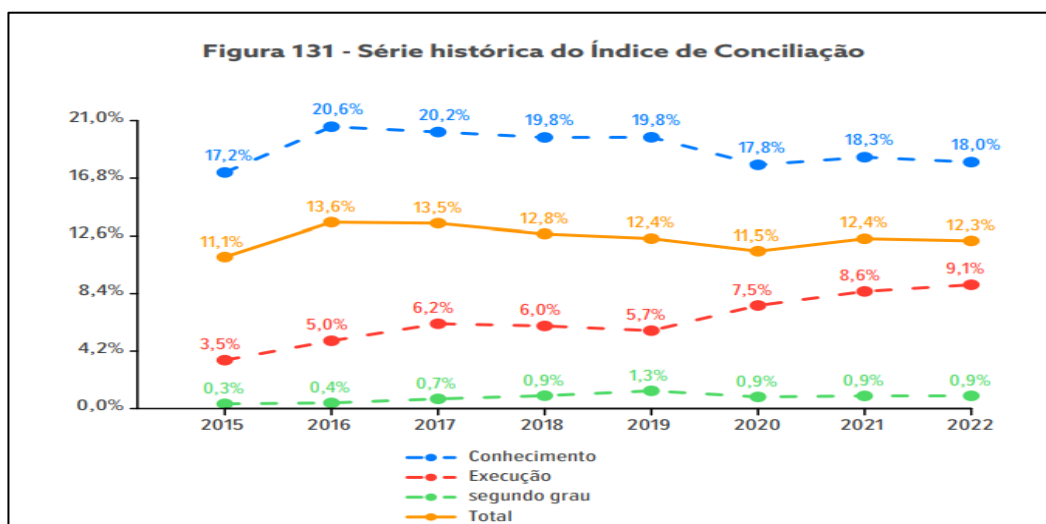


Fig. 17. Fluxo histórico sobre o índice de conciliação nas fases de conhecimento, execução e segundo grau. A figura 131 traz o percentual de sentenças homologatórias de acordo, comparativamente ao total de sentenças e decisões terminativas proferidas. Em 2022, foram 12,3% sentenças homologatórias de acordo proferidas, valor que registrou sutil decréscimo em relação ao ano anterior. Na fase de execução, as sentenças homologatórias de acordo corresponderam, em 2022, a 9,1%. É notória a curva de crescimento, tendo mais que dobrado o valor ao longo da série histórica, com aumento em 5,5 pontos percentuais entre os anos de 2015 e 2022. Tal resultado pode decorrer do incentivo do CNJ para realizar conciliação na fase de execução. Na fase de conhecimento, a conciliação foi de 18%, um pouco abaixo (0,4 ponto percentual) do observado em 2021. Fonte: Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p.193. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>

judiciais são fatores importantes) é um dos entraves ao crescimento sócio-econômico do país". Em trabalho intitulado "A Justiça e seu impacto sobre as empresas portuguesas", elaborado em 2003, publicado no site <http://www.globalnoticias.pt>, da autoria de Célia Costa, investigadora da Faculdade de Ciências e tecnologia da Universidade Nova de Lisboa, há conclusões afirmando que "Se a justiça não fosse tão lenta, o Produto Interno Bruto (PIB) poderia crescer 11%. Os empresários investiriam mais, arriscariam mais emprego e baixariam os preços das transações. Tendo em conta que o PIB vale hoje cerca de 130 mil milhões de euros, uma justiça mais célere poderia somar cerca de 13 mil milhões de euros à riqueza produzida pelo País". Acrescenta a autora que "Sabendo, de antemão, que uma decisão judicial poderá levar anos a sair, os empresários não arriscam investimentos, se não estiverem absolutamente seguros do cumprimento dos contratos. Cobram preços mais caros nas transações, precavendo eventuais incumprimentos. Os spreads bancários são a prova disso mesmo uma espécie de 'prêmio de risco judicial', que as instituições cobram seus preços de forma a incorporar o custo do tempo necessário a recuperar judicialmente as quantias que os seus devedores não pagam pontualmente". DELGADO, José Augusto. **A imprevisibilidade das decisões judiciais e seus reflexos na segurança jurídica**. 2007. p.4. Fonte: <http://bdjur.stj.jus.br/dspace/handle/2011/74120>

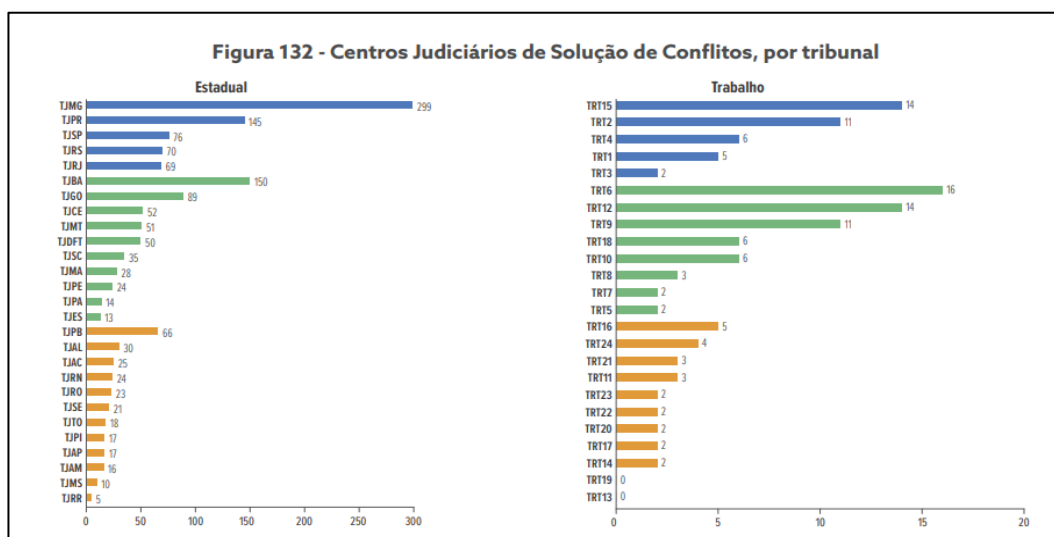


Fig. 18. Criação de CEJUSCs, por Tribunais em 2022. Havia, ao final do ano de 2022, um total de 1.437 Cejuscs instalados, sendo a maior parte na Justiça Estadual, com 1.437 unidades (87,8%). Na Justiça do Trabalho são 123 Cejuscs (7,5%) e, na Justiça Federal, 76 Cejuscs (4,6%). Essa é a primeira vez que o relatório Justiça em Números exibe o número de Cejuscs nos outros segmentos de justiça, além da Justiça Estadual. A quantidade de unidades dessa natureza tem crescido ano após ano. Entre os Tribunais de Justiça, em 2014, eram 362 Cejuscs, em 2015 a estrutura cresceu em 80,7% e avançou para 654 centros. Em 2016, o número de unidades aumentou para 808, chegando a 1.437 em 2022, ou seja, em 8 anos, a estrutura basicamente triplicou. Fonte: Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023.** Brasília: CNJ, 2023. p.192-194.

Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>

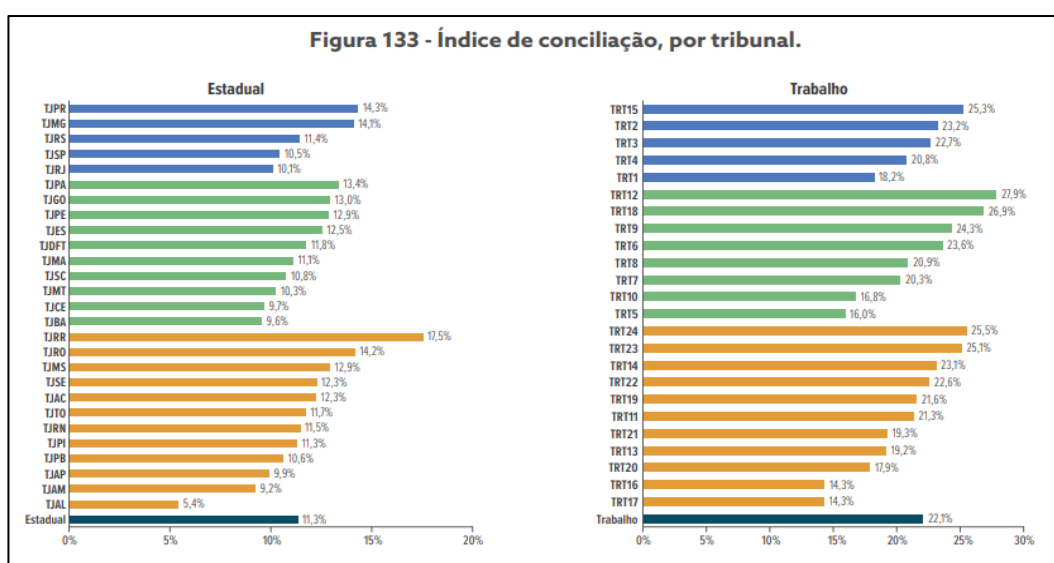


Fig. 19. Índice de conciliação por Tribunais, em 2022. Segundo a Figura 133, a Justiça que mais faz conciliação é a Trabalhista, que solucionou 22,1% de seus casos por meio de acordo - valor que aumenta para 37,3% quando apenas a fase de conhecimento de primeiro grau é considerada. O TRT12 apresentou o maior índice de conciliação do Poder Judiciário, com 27,9% de sentenças homologatórias de acordo. Ao considerar apenas a fase de conhecimento do primeiro grau, o maior percentual também é verificado no TRT12, com 46,6%. Na Justiça Estadual, o maior índice de conciliação na fase de conhecimento está no TJRR, com 22,8% e, na Justiça Federal o melhor desempenho está no TRF1, com 22,5% dos processos de conhecimento conciliados. Fonte: Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023.** Brasília: CNJ, 2023. p.195.

Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>

Observa-se, ainda, da análise do relatório Justilça em números 2023, publicado pelo CNJ, uma franca desigualdade no índice de conciliação e na criação e manutenção dos CEJUSCs, nos diferentes Tribunais brasileiros, considerando-se dados como a população, concentração de renda, volume de conflitos e proporção das unidades de primeira instância.³⁷

Resta insuficiente e fadado ao ocaso, o mero investimento em tecnologia de informação, sem o esforço concomitante para uma verdadeira mudança de mentalidade sobre os conflitos e da possibilidade de sua resolução fora do manto exclusivista da jurisdição; alocar recursos econômicos na introdução de ferramentas robóticas no filtro de demandas repetitivas ou mesmo na advocacia fazendária pública (onde processos de execução fiscal em massa são administrados mediante o uso da inteligência artificial); inegável é o auxílio trazido pela tecnologia da informação na busca do equacionamento e economia de material humano nos volumosos debates sobre causas repetitivas e demandas com orientações jurisprudenciais próximas, ou mesmo atos judiciais de comunicação.

Contudo, sem o fomento à cultura preventiva dos litígios ou mesmo o empoderamento³⁸ dos sujeitos de direito envolvidos (dando-lhes a faculdade de

³⁷ O Índice de Conciliação 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 desde 2006, com a implantação do Movimento pela Conciliação em agosto daquele ano. Anualmente, o Conselho promove as Semanas Nacionais pela Conciliação, quando os tribunais são incentivados a juntar as partes e promover acordos nas fases pré-processual e processual. Por Intermédio da Resolução CNJ n. 125/2010, foram criados os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs), classificados como unidades judiciárias, e os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec), que visam fortalecer e estruturar unidades destinadas ao atendimento dos casos de conciliação. Desde 2020, o “Prêmio Conciliar é Legal” passou a utilizar o DataJud como fonte de dados para identificar e reconhecer os tribunais com melhor desempenho na conciliação. O regulamento para o ano de 2023 está previsto na Portaria CNJ n. 91/2023 e elenca sete indicadores, que compõem o Índice de Composição de Conflitos (ICoC). Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p.192.

³⁸ O modelo multiportas é essencialmente democrático e participativo. Ele parte da noção de empoderamento e de que o cidadão deve ser o principal ator da solução de seu conflito. No processo civil tradicional a parte é um sujeito passivo, que não se manifesta ou atua no processo. De modo geral, apenas fala através de seu advogado, por petições escritas. No modelo multiportas ela tem a chance de falar diretamente, de expor suas preocupações, objetivos e interesses, para que possa diretamente construir a solução de seu conflito. Adotar este modelo é uma alteração na própria lógica tradicional de atuação do Poder Judiciário perante a sociedade. As perspectivas que se descortinam têm sentido e alcance democrático. Do ponto de vista teórico, embora a opção por um modelo de audiência de mediação “quase-obrigatória” seja passível de críticas, o NCPC criou um desenho adequado para a implantação do modelo multiportas no Brasil. Contudo, a lei, por si só, não basta. Ela não é capaz de efetivamente implantar o modelo no país. É preciso avançar em diversos sentidos. Não é fácil o caminho para o bom funcionamento dos mecanismos adequados de resolução de disputas de maneira integrada ao processo adjudicatório tradicional. Há uma resistência velada e uma dificuldade de implantação desses mecanismos, além da inadequada formação do profissional jurídico para lidar com uma maneira

escolha quanto aos caminhos possíveis na solução dos conflitos), haverá uma conduta de perpetuação de um modelo de pacificação que não se mostrou suficiente e, muito menos, eficiente quanto ao fator temporal.³⁹

de encarar o conflito que não foca apenas na solução jurídica, mas nos diversos interesses dos envolvidos. Em outras palavras, há desafios de ordem (a) estrutural; (b) educacional; e (c) cultural a serem superados para que o modelo multiportas possa vir a ser efetivamente implantado e exitoso no Brasil. NETO, João Luiz Lessa. **O novo CPC adotou o sistema multiportas! E agora?** Revista de Processo. v. 244/2015. p. 427 – 441. Jun/2015. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4557178/mod_resource/content/0/O%20novo%20CPC%20adotou%20o%20sistema%20multiportas%20-%20Jo%C3%A3o%20Lessa.pdf

³⁹ E esses sistemas têm sido usados para montar decisões judiciais. A filtragem operada pelos algoritmos dos dados existentes a respeito de leis, regulamentos, precedentes, pode deles extrair previsões sobre o resultado adequado para um determinado litígio. Técnicas preditivas têm sido usadas em muitos países e a tendência é que essa utilização cresça em ritmo exponencial nos próximos anos. Ferramentas para análise de big data, se construídas com algoritmos corretos e com acesso a bancos de dados adequados, podem identificar quais processos possam ser agrupados para instrução ou decisão conjunta; e podem prever qual o resultado correto para uma determinada disputa judicial. No Brasil, por exemplo, isso já é uma realidade em diversos tribunais. O Tribunal de Contas da União – órgão administrativo que julga a correção da aplicação de recursos públicos na esfera federal – desenvolveu os robôs Alice, Sofia e Mônica para poder analisar milhares de dados referentes a compras realizadas por órgãos públicos, a fim de verificar irregularidades (como sobrepreço ou existência de produtos similares mais baratos) e sugerir aprimoramento dos processos de aquisição de bens pela Administração Pública. CABRAL, Antônio do Passo. **Processo e tecnologia: novas tendências**. Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro nº 85, jul./set. 2022. p.20. Disponível em: https://www.mprj.mp.br/documents/20184/3481505/Antonio_do_Passo_Cabral_RMP85.pdf

2. CULTURA DA PREVENÇÃO DE LITÍGIOS E PLATAFORMAS DIGITAIS

2.1. O associativismo como ferramenta de cooperação.

No Brasil, ainda é tímido o engajamento ao associativismo⁴⁰ (vide instrumentos e práticas na efetivação da PNRC – Política Nacional das Relações de Consumo, no Art. 5º, I – VII, da Lei n. 8.078/1990) e a celebração de acordos contra o desgaste recursal (contra a imensa e pesada malha recursal existente no modelo processual brasileiro) e ao potencial de medidas previstas no atual ordenamento, contrariando a realidade internacional, a exemplo da União Europeia, (v.g. Art. 612-1 do Code de la Consommation de 2016, na França), onde o Poder Judiciário cada vez mais assume um caráter excepcional e os serviços gratuitos de orientação técnica (nos Núcleos de Prática Jurídica – NPJ, das Faculdades de Direito, e núcleos permanentes de estímulo à postura conciliatória) e serviços de mediação são expresamente consagrados na tutela consumerista.⁴¹

France - Code de la Consommation. Article L 612-1. (14/03/2016)

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur
de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de

⁴⁰ Sujeitos privados, como associações e partidos políticos, também podem solucionar problemas jurídicos por meio de um processo, que igualmente terá caráter privado, inclusive com a possibilidade de aplicação de medidas disciplinares (Código Civil, art. 57, e Lei n. 9.096/1995, art. 23, respectivamente). Mesmo no âmbito de uma assembleia de condomínio, isso pode verificar-se, conforme prevê o art. 1.337 do Código Civil. Nessas circunstâncias, tais entes podem ser compreendidos como portas de acesso à justiça. Aqui, é relevante perceber que a possibilidade de questionamento das deliberações perante o Judiciário não afasta seu reconhecimento como ambientes apropriados à solução de problemas jurídicos. DIDIER JR. Fredie. FERNANDEZ, Leandro. **O sistema brasileiro de justiça multiportas como um sistema auto-organizado:** interação, integração e seus institutos catalisadores. Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro nº 88, abr./jun. 2023. p. 170. Disponível em: https://www.mprj.mp.br/documents/20184/3978934/Fredie+Didier+Jr._Leandro+Fernandez_RMP-886.pdf

⁴¹ outra característica pós-moderna é a multiplicidade de agentes que este fornecimento de serviços envolve e a fruição dos direitos de uso assegurados pelo contrato do time-sharing, desde o organizador (o incorporador ou verdadeiro proprietário do imóvel e do complexo turístico), até o simples vendedor, o verdadeiro proprietário, o administrador do imóvel e do complexo de turismo, os fornecedores direitos de alimentação, de passeios etc. MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor:** o novo regime das relações contratuais. São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2016. p.181-182.

L'article L.612-1 proclame le droit de tout consommateur à recourir gratuitement à un médiateur de la consommation et indique que le professionnel garantit le recours effectif à un tel dispositif. C'est pourquoi la procédure doit être aisément accessible par courrier simple ou voie électronique. BAZIN- BEUST. Delphine. **Droit de la consommation.** Paris: Gualino, 2017. p.293.

la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir. Les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre sont précisées par décret en Conseil d'Etat.

Fonte:

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032223335/#LEGISCTA000032224819

Além do baixo uso de ferramentas digitais longe da jurisdição clássica, ainda é incipiente o fomento à criação das associações de defesa do consumidor e sua interligação com plataformas digitais de prevenção aos litígios ou resolução abreviada, como autênticos instrumentos de participação e promoção popular, inclusive com a ausência de elementos indutores de estímulo, a exemplo da redução ou isenção tributária, oferta de espaços coletivos de uso, isentando a cobrança de alugueis e outros fatores encorajadores de uma crescente onda de associativismo, onde o próprio titular do direito prejudicado ou em ameaça adota postura proativa de exigir o respeito às garantias fundamentais do seu ordenamento.⁴²

⁴² É justamente esse compartilhamento de autoridade decisória que permite uma atuação concertada e mais efetiva da coletividade de consumidores no âmbito da Política Nacional das Relações de Consumo com vistas a complementar a defesa de seus direitos. O consumidor, então, precisa afastar-se de um comportamento estático para atuar de forma civilmente responsável na defesa direta dos seus direitos. Por consequência, para o consumidor padrão, cuja individualidade já se mostra combatida pelos efeitos nocivos do assédio da indústria cultural, a liberdade positiva não gera um interesse natural, pois a intervenção na esfera pública e coletiva é quase sempre vista como uma atribuição exclusiva do Estado por meio dos representantes políticos. Não interessa participar, nem decidir e, às vezes, os atos de eleger e tomar decisões se revelam tarefas tão cansativas e inoportunas que, se fosse possível, também poderiam ser ignoradas ou transferidas a terceiros. Decidir é assumir responsabilidades. Será que o consumidor de hoje quer assumir essas responsabilidades? A delegação dessa capacidade decisória aos representantes políticos não garantirá mais tempo para os projetos de consumo de acordo com um modelo de qualidade de vida proposto pela indústria cultural? Não seria mais fácil continuar acreditando que o Estado será o redentor dos conflitos de consumo da sociedade pós-moderna numa espécie de devoção comodista? E foram justamente essas as premissas equivocadas de um pseudo protagonismo estatal no cenário político que levaram parte da doutrina a simplificar o alcance da Política Nacional das Relações de Consumo como uma norma programática de mera definição de competências administrativas. Fonte: VERBICARO, Dennis. **A atuação qualificada das associações de defesa do consumidor como expressão de uma democracia deliberativa:** mapeamento da atuação judicial e extrajudicial no âmbito do estado do Pará Revista Eletrônica Direito e Sociedade, Canoas, v. 6, n. 2, p. 70, set. 2018. Disponível: <https://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/redes/article/view/3568>



Fig. 20 - 21. Exemplo da continuidade do acordo entre o STJ e a AGU, sobre a redução da interposição recursal: “O acordo de cooperação entre o Superior Tribunal de Justiça (STJ) e a Advocacia-Geral da União (AGU) se tornou uma das maiores iniciativas de desjudicialização em andamento no Poder Judiciário. Desde 2020, a parceria resultou na solução definitiva de mais de dois milhões de processos (mediante desistência ou abstenção recursal) em todas as instâncias judiciais, trazendo benefícios para o STJ, os tribunais, os juízos e, principalmente, para a sociedade. O STJ e a AGU atuam em duas vertentes complementares para potencializar a desjudicialização. Na primeira, sob a gestão da Secretaria Judiciária do tribunal, há os mapeamentos quantitativo e qualitativo de processos em que a AGU atua. Nesse trabalho, o STJ demonstra, por exemplo, casos em que o ente público possui decisões favoráveis e desfavoráveis na corte, em relação a determinados temas jurídicos ou a situações em que já houve decisão dos ministros – em processos anteriores semelhantes – pela impossibilidade de examinar o mérito do recurso.”

Fonte: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/17082023-Acordo-com-AGU-intensifica-desjudicializacao.aspx>

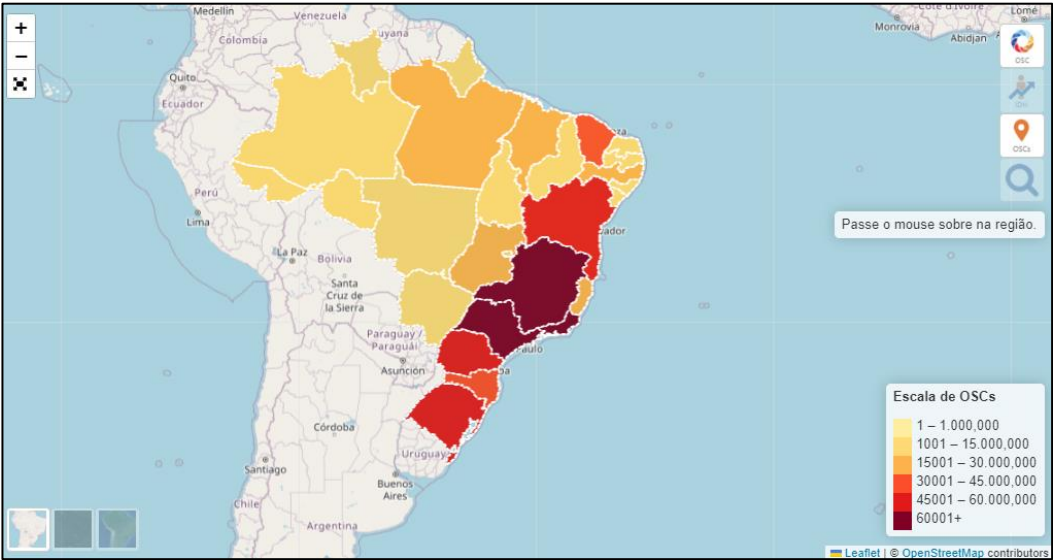


Fig. 22. Mapa das Organizações da Sociedade Civil no Brasil, atualizado em 2024. Fonte: <https://mapaosc.ipea.gov.br/mapa/defesa%20consumidor>

Nome da OSC	CNPJ	N. Jurídica	Endereço	Ações
 Associação Brasileira De Defesa Da Cidadania E Do Consumidor - Abraccon	16.844.923/0001-60 Matriz	Associação Privada	Rua 2 16, 16, Adrianópolis, Manaus, 69057560	
 Associação De Proteção E Defesa Das Donas De Casa E Consumidores De Bragança	03.001.663/0001-90 Matriz	Associação Privada	Avenida Marechal Floriano Peixoto 1915, 1915, Centro, Bragança, 68600000	
 Associação De Defesa Do Consumidor Do Estado Do Amapá - Adecon	34.866.848/0001-10 Matriz	Associação Privada	Rua Sao Jose 2442, 2442, Centro, Macapá, 68900110	
 Instituto Nacional De Defesa Do Consumidor Bancário E Financeiro	11.320.235/0001-67 Matriz	Associação Privada	Avenida Presidente Getúlio Vargas 494, 514, Central, Macapá, 68900070	
 Associação De Defesa Dos Consumidores E Usuários De Medicamentos Do Sul Do Estado Do Tocantins - Asconsumed/Tosul	05.097.972/0001-60 Matriz	Associação Privada	Avenida Mato Grosso 1541, 2252, Centro, Gurupi, 77403020	
 Associação Nacional De Defesa Do Pequeno Consumidor - Anadeco	15.431.880/0001-28 Matriz	Associação Privada	Rua Jonas Correia 191, 191, Centro, Luís Correia, 64220000	
 Associação Micaelense De Defesa Dp Consumidor	01.847.030/0001-09 Matriz	Associação Privada	Rua Coronel Joao Pessoa S/N S/N, 0, Centro, São Miguel, 59920000	
 Instituto Potiguar De Defesa Dos Consumidores - Ipdcon	10.809.725/0001-89 Matriz	Associação Privada	Rua Juvino Barreto 233, 7727, Cidade Alta, Natal, 59025015	
 Adecon-Pe Associação De Defesa Da Cidadania E Do Consumidor	03.296.698/0001-22 Matriz	Associação Privada	Rua Do Riachuelo 105, 105, Boa Vista, Recife, 50050400	
 Associação Nordestina Dos Sem Agua De Alagoinha-Pe E Adjacencias E Defesa Da Cidadania E Direitos Do Consumidor	17.288.327/0001-03 Matriz	Associação Privada	Rua Frei Joao 80, 80, Centro, Alagoinha, 55260000	

Fig. 23. Detalhamento das Organizações da Sociedade Civil no Brasil, atualizado em 2024. Fonte: <https://mapaosc.ipea.gov.br/mapa/defesa%20consumidor>

A busca pelo princípio da eficiência atinge o processo administrativo e judicial, com idênticos fundamentos (Art. 2º, caput da Lei n. 9.784/1999), determinando ao servidor público obter os melhores resultados, a organização do próprio serviço, sua estrutura e redução de custos na boa execução do serviço, transitando pela modicidade, economia, instrumentalidade e retorno à sociedade no menor intervalo de tempo possível, conforme os Arts. 37 e 93 da Constituição Federal de 1988, acarretando nítido caso de responsabilidade civil objetiva do Estado pela demora infundada na prestação do serviço esperado.⁴³

Tal entendimento foi exposto no julgamento do **RESP n. 1.383.776/AM**, relatado no Superior Tribunal de Justiça pelo Ministro Og Fernandes, e no **RE n. 228977/SP**, relatado no Supremo Tribunal Federal pelo Ministro Néri da Silveira.⁴⁴

RESPONSABILIDADE CIVIL. RECURSO ESPECIAL. RAZOÁVEL DURAÇÃO DO PROCESSO. LESÃO. DESPACHO DE CITAÇÃO. DEMORA DE DOIS ANOS E SEIS MESES. INSUFICIÊNCIA DOS RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS DO PODER JUDICIÁRIO. NÃO ISENÇÃO DA RESPONSABILIDADE ESTATAL. CONDENAÇÕES DO ESTADO BRASILEIRO NA CORTE INTERAMERICANA DE DIREITOS HUMANOS. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RESPONSABILIDADE CIVIL DO ESTADO CARACTERIZADA.

1. Trata-se de ação de execução de alimentos, que por sua natureza já exige

⁴³ Réputés plus rapides qu'une action judiciaire, les consommateurs peuvent être tentés de se tourner vers les modes alternatifs de règlement des conflits (*M.A.R.C*) ou les règlements extrajudiciaires des litiges (*R.E.L.*). Mais il n'est pas toujours facile pour eux de s'y retrouver en raison de la variété des moyens existants, et sans doute faut-il aussi prendre en compte le déficit de connaissance des particuliers en la matière. Sous l'influence de la politique européenne de protection des consommateurs cependant, ces procédés non juridictionnels se font plus précis et leur fondement conventionnel et volontaire de plus en plus affirmé. Ils reposent sur un objectif commun; éviter le recours au juge étatique en faisant intervenir un tiers dont la mission est de rechercher une solution en favorisant la négociation entre les parties adverses ou de trancher un litige. BAZIN- BEUST. Delphine. **Droit de la consommation**. Paris: Gualino, 2017. p.289.

⁴⁴ BRASÍLIA, 27/02/2019 - O Portal do Consumidor (consumidor.gov.br) teve um aumento de quase 30% nos atendimentos em janeiro deste ano, comparado com o mesmo período de 2018. A plataforma é um instrumento de mediação entre consumidor e empresas e é coordenada pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Senacon). Em janeiro de 2019, foram atendidas 60.557 reclamações – no mesmo período do ano passado, o número foi de 47.004. Uma das metas da Senacon é ampliar os atendimentos para que o cidadão possa, cada vez mais, resolver seus problemas com as empresas de forma conciliatória. Hoje, o consumidor leva cerca de 10 dias para encaminhar a sua demanda – que pode ser resolvida ou não. O secretário da Senacon, Luciano Timm, explicou que esse aumento significa que a gestão está no caminho certo. “A nossa plataforma resolve os problemas do consumidor num curto espaço de tempo e tem sido efetiva para o contribuinte”, destacou o secretário. A plataforma também registrou adesão de cinco empresas no último mês: Bayer – Saúde Ambiental, Copa Airlines, Fomento Paraná, Águas de Timon e Fortbrasil. A participação das empresas no site é voluntária e só é permitida àquelas que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados. Fonte: <https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1551466308.51>

maior celeridade, esta inclusive assegurada no art. 1º, c/c o art. 13 da Lei n. 5.478/1965. Logo, mostra-se excessiva e desarrazoada a demora de dois anos e seis meses para se proferir um mero despacho citatório. O ato, que é dever do magistrado pela obediência ao princípio do impulso oficial, não se reveste de grande complexidade, muito pelo contrário, é ato quase que mecânico, o que enfraquece os argumentos utilizados para amenizar a sua postergação.

2. O Código de Processo Civil de 1973, no art. 133, I (aplicável ao caso concreto, com norma que foi reproduzida no art. 143, I, do CPC/2015), e a Lei Complementar n. 35/1979 (Lei Orgânica da Magistratura Nacional), no art. 49, I, prescrevem que o magistrado responderá por perdas e danos quando, no exercício de suas funções, proceder com dolo ou fraude. A demora na entrega da prestação jurisdicional, assim, caracteriza uma falha que pode gerar responsabilização do Estado, mas não diretamente do magistrado atuante na causa.

3. A administração pública está obrigada a garantir a tutela jurisdicional em tempo razoável, ainda quando a dilação se deva a carências estruturais do Poder Judiciário, pois não é possível restringir o alcance e o conteúdo deste direito, dado o lugar que a reta e eficaz prestação da tutela jurisdicional ocupa em uma sociedade democrática.

A insuficiência dos meios disponíveis ou o imenso volume de trabalho que pesa sobre determinados órgãos judiciais isenta os juízes de responsabilização pessoal pelos atrasos, mas não priva os cidadãos de reagir diante de tal demora, nem permite considerá-la inexistente.

4. A responsabilidade do Estado pela lesão à razoável duração do processo não é matéria unicamente constitucional, decorrendo, no caso concreto, não apenas dos arts. 5º, LXXVIII, e 37, § 6º, da Constituição Federal, mas também do art. 186 do Código Civil, bem como dos arts. 125, II, 133, II e parágrafo único, 189, II, 262 do Código de Processo Civil de 1973 (vigente e aplicável à época dos fatos), dos arts. 35, II e III, 49, II, e parágrafo único, da Lei Orgânica da Magistratura Nacional, e, por fim, dos arts. 1º e 13 da Lei n. 5.478/1965.

5. Não é mais aceitável hodiernamente pela comunidade internacional, portanto, que se neque ao jurisdicionado a tramitação do processo em tempo razoável, e também se omita o Poder Judiciário em conceder indenizações pela lesão a esse direito previsto na Constituição e nas leis brasileiras.

As seguidas condenações do Brasil perante a Corte Interamericana de Direitos Humanos por esse motivo impõem que se tome uma atitude também no âmbito interno, daí a importância de este Superior Tribunal de Justiça posicionar-se sobre o tema.

6. Recurso especial ao qual se dá provimento para restabelecer a sentença.

STJ. 2ª Turma. RESP. 1.383.776/AM. Rel. Min. Og Fernandes. DJ: 06/09/2018.

RECURSO EXTRAORDINÁRIO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AÇÃO REPARATÓRIA DE DANO POR ATO ILÍCITO. ILEGITIMIDADE DE PARTE PASSIVA.

2. Responsabilidade exclusiva do Estado. A autoridade judiciária não tem responsabilidade civil pelos atos jurisdicionais praticados. Os magistrados enquadram-se na espécie agente político, investidos para o exercício de atribuições constitucionais, sendo dotados de plena liberdade funcional no desempenho de suas funções, com prerrogativas próprias e legislação específica.

3. Ação que deveria ter sido ajuizada contra a Fazenda Estadual - responsável eventual pelos alegados danos causados pela autoridade judicial, ao exercer suas atribuições -, a qual, posteriormente, terá assegurado o direito de regresso contra o magistrado responsável, nas hipóteses de dolo ou culpa.

4. Legitimidade passiva reservada ao Estado. Ausência de responsabilidade concorrente em face dos eventuais prejuízos causados a terceiros pela autoridade julgadora no exercício de suas funções, a teor do art. 37, § 6º, da CF/88.

5. Recurso extraordinário conhecido e provido.

STF. 2ª Turma. RE 228977/SP. Rel. Min. Néri da Silveira. DJ:12/04/2002.

2.2. Abertura de caminhos para novas tecnologias

A expressão acessibilidade jurisdicional comporta inúmeras aplicações, destacando-se a facilitação do acesso à Justiça, com a desburocratização dos serviços, a economia e concentração dos atos processuais, a adoção da informalidade, a descentralização dos postos de atendimento físico, a criação dos Juizados Virtuais (processos exclusivamente digitalizados, inclusive com extrema redução de gastos na manutenção do feito), aparelhagem e servidores preparados para atender pessoas com necessidades especiais (com servidores habilitados na LIBRAS, uso de impressos com o alfabeto Braille e outras tecnologias), além da importantíssima forma e mentalidade de conduzir o processo, consoante a Resolução n. 401, de 16/06/2021 do CNJ:

Art. 1º O desenvolvimento de diretrizes voltadas à acessibilidade e à inclusão de pessoas com deficiência nos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares e ao funcionamento das unidades de acessibilidade e inclusão observarão o disposto nesta Resolução.

Art. 2º A fim de promover a igualdade, deverão ser adotadas, com urgência, medidas apropriadas para eliminar e prevenir quaisquer barreiras urbanísticas ou arquitetônicas, de mobiliários, de acesso aos transportes, nas comunicações e na informação, atitudinais ou tecnológicas.

§ 1º Devem ser garantidas às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida quantas adaptações ou tecnologias assistivas sejam necessárias para assegurar acessibilidade plena a espaços, informações e serviços, coibindo qualquer forma de discriminação por motivo de deficiência.

§ 2º É obrigatório efetivar a acessibilidade nos portais e sítios eletrônicos dos órgãos do Poder Judiciário às pessoas com deficiência, garantindo-lhes o pleno acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente.

Art. 3º Para os fins desta Resolução, consideram-se:

I – acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança, independência e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, e de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida;

II – acompanhante: aquele(a) que acompanha a pessoa com deficiência, podendo ou não desempenhar as funções de atendente pessoal;

III – atendente pessoal: pessoa, membro ou não da família que, com ou sem remuneração, assiste ou presta cuidados básicos e essenciais à pessoa com deficiência no exercício de suas atividades diárias, excluídas as técnicas ou procedimentos identificados com profissões legalmente estabelecidas;

IV – barreiras: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição

e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros, classificadas em:

- a) barreiras urbanísticas: as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo;
- b) barreiras arquitetônicas: as existentes nos edifícios públicos e privados;
- c) barreiras nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes;
- d) barreiras nas comunicações e na informação: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;
- e) barreiras atitudinais: atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas; e f) barreiras tecnológicas: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias.

V – desenho universal: concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva;

VI – adaptação razoável: significa as modificações e os ajustes necessários e adequados que não acarretem ônus desproporcional ou indevido, quando requeridos em cada caso, a fim de assegurar que as pessoas com deficiência possam gozar ou exercer, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, todos os direitos humanos e liberdades fundamentais;

VII – comunicação: forma de interação que abrange, entre outras opções, as línguas, inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras), a visualização de textos, legendagem ou estenotipia, o Braille, o sistema de sinalização ou de comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, incluindo as tecnologias da informação e das comunicações;

VIII – discriminação por motivo de deficiência: toda e qualquer diferenciação, exclusão ou restrição, por ação ou omissão, baseada em deficiência, com o propósito ou efeito de impedir ou impossibilitar o reconhecimento, o desfrute ou o exercício, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, de direitos humanos e liberdades fundamentais nos âmbitos político, econômico, social, cultural, civil ou qualquer outro, incluindo a recusa de adaptações necessárias e de fornecimento de tecnologias assistivas;

IX – órgãos do Poder Judiciário: conselhos e tribunais do Poder Judiciário;

X – pessoa com deficiência: aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir a sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas;

XI – pessoa com mobilidade reduzida: aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso(a), gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso(a);

XII – PLS-Jud: sistema informatizado de sustentabilidade para recebimento de dados socioambientais e de acessibilidade e inclusão dos órgãos do Poder

Judiciário;

XIII – quadro de pessoal: magistrados(as) e servidores(as) efetivos(as), requisitados(as), cedidos(as) e comissionados(as) sem vínculo;

XIV – quadro auxiliar: estagiários(as), terceirizados(as), juízes(as) leigos(as), trabalhadores(as) de serventias judiciais privatizadas, conciliadores(as), voluntários(as) e aprendizes;

XV – rota acessível: trajeto contínuo, desobstruído e sinalizado, que conecte os ambientes externos ou internos de espaços e edificações, e que possa ser utilizado de forma autônoma e segura por todas as pessoas, inclusive aquelas com deficiência ou mobilidade reduzida, podendo incorporar estacionamentos, calçadas rebaixadas, faixas de travessia de pedestres, pisos, corredores, escadas e rampas, entre outros; e

XVI – tecnologia assistiva ou ajuda técnica: equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando a sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social.



Fig. 24 - 25. Detalhamento da cartilha sobre acessibilidade do TRT da 15ª Região (Campinas-SP), abordando o uso da tecnologia assistiva e do cão-guia. Fonte: TRT 15ª Região. **Cartilha de Acessibilidade:** construindo um ambiente inclusivo. Campinas, 2023. p.9 – 10.

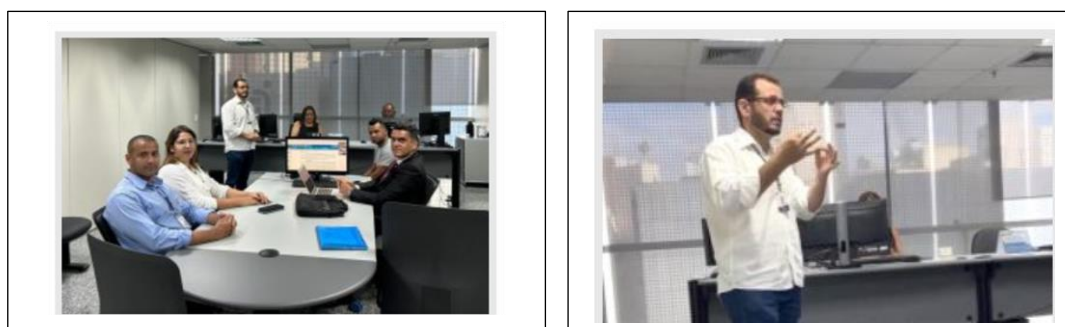


Fig. 26 - 27. Uma audiência realizada na 1ª Vara do Trabalho de Goiânia (GO), no dia 3 de outubro, demonstrou a importância da capacitação de integrantes do Judiciário para o atendimento de pessoas com deficiência, promovendo a inclusão, o amplo acesso à justiça e à cidadania. A história teve como personagens, de um lado, um trabalhador venezuelano, que não escreve em português, surdo-mudo, e testemunhas também surdas-mudas. De outro lado, o representante da empresa que concedeu emprego ao trabalhador vulnerável, em sua função social. O trabalhador, um repositor de mercadorias em supermercado, buscou a Justiça do Trabalho goiana por não entender a legislação trabalhista, visto que havia pedido demissão e não recebeu verbas rescisórias em decorrência do descumprimento do aviso prévio. Além da dificuldade de compreensão da legislação brasileira, havia a barreira de comunicação. Detalhamento sobre a realização de audiência, na 1ª Vara do Trabalho de Goiânia – GO, em 03/10/2023, com o recurso de acessibilidade da Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS. Fonte: <https://www.trt18.jus.br/portal/audiencia-com-libras-evidencia-importancia-da-acessibilidade-e-papel-social-da-justica-do-trabalho/>

Assim, mecanismos e o próprio conceito da acessibilidade devem ser continuamente revistos para albergar novas concepções em torno da efetividade da proteção não apenas ao consumidor, mas da própria cidadania no sentido mais amplo, incluindo-se novas tecnologias a priorizar a informalidade, redução de gastos e otimização de mão-de-obra, donde despontam as plataformas digitais de prevenção/resolução de litígios.

Não se pode olvidar do indispensável controle do risco no uso de tecnologias meramente vinculadas ao aspecto quantitativo das decisões sem observância ao fator qualitativo (que pode ser gravemente prejudicado com a formatação de decisões viciadas em sua fundamentação ou mesmo preocupação com a prestação da justiça, oriundas do modelo heterocompositivo), entregando à população um resultado completamente inverso do esperado com o exclusivo incremento da tecnologia da informação sem a observância do conteúdo minimamente próximo à justa solução de um conflito.⁴⁵

Na realidade sul-americana, a exemplo do Brasil, comparado ao uso do modelo tradicional da jurisdição, ainda é incipiente e infinitamente inferior o uso de ferramentas digitais de pacificação de conflitos ou prevenção, a exemplo da

⁴⁵ Especialmente relevante são esses mecanismos na resolução conjunta de processos repetitivos ou em litígios coletivos, onde a massificação e a enorme quantidade de casos gera um fluxo de trabalho gigantesco para o Poder Judiciário. Sem embargo, a identificação de causas repetitivas (art. 928, parágrafo único, do CPC) e a seleção de processos conexos para reunião e tramitação conjunta (art. 55, §3o e art. 69, §2o, do CPC), previstas na novel legislação brasileira, são técnicas processuais que podem ser otimizadas pelo uso de ferramentas digitais. (...) Mas essas ferramentas tecnológicas não trarão somente vantagens e têm levantado inúmeros questionamentos. O maior receio tem sido a má formulação dos algoritmos. Se os códigos-fonte dos programas de computador responsáveis pela confecção das decisões judiciais não forem corretamente desenhados, poderão produzir resultados equivocados, enviesados (biased) ou que tenham desconsiderado aspectos relevantes da controvérsia, com o terrível efeito de poderem estampar em decisões equivocadas um “carimbo de infalibilidade” que, para o homem médio, toda técnica de inteligência artificial traduz. Um segundo ponto é que, por trabalharem com dados, é importante atentar para que os bancos de dados utilizados não sejam viciados. Isso porque, como muitos algoritmos aprendem com os dados coletados, há que se preocupar com as informações que servem de inputs para a formação das decisões. Decisões equivocadas, baseadas em dados parciais, p. ex., poderão levar a outras decisões fundadas nelas e com isso endossar resultados que, na origem, jamais deveriam ter sido alcançados. Outro problema são os vieses cognitivos (cognitive biases), que podem levar a decisões públicas com pré-concepções e preconceitos que podem estar codificados nos softwares do Judiciário⁹ ou ainda decorrerem da utilização de bancos de dados equivocados. O lado perverso é que os algoritmos aprendem pelo exemplo e, em muitos casos, o preconceito ou uso de dados de conteúdo discriminatório pode gerar outras decisões judiciais no mesmo sentido, reforçando a discriminação ao invés de combatê-la. CABRAL, Antônio do Passo. **Processo e tecnologia: novas tendências**. Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro nº 85, jul./set. 2022. p.23. Disponível em: https://www.mprj.mp.br/documents/20184/3481505/Antonio_do_Passo_Cabral_RMP85.pdf

plataforma de serviços vituais de interlocução do SNDC denominada www.consumidor.gov.br

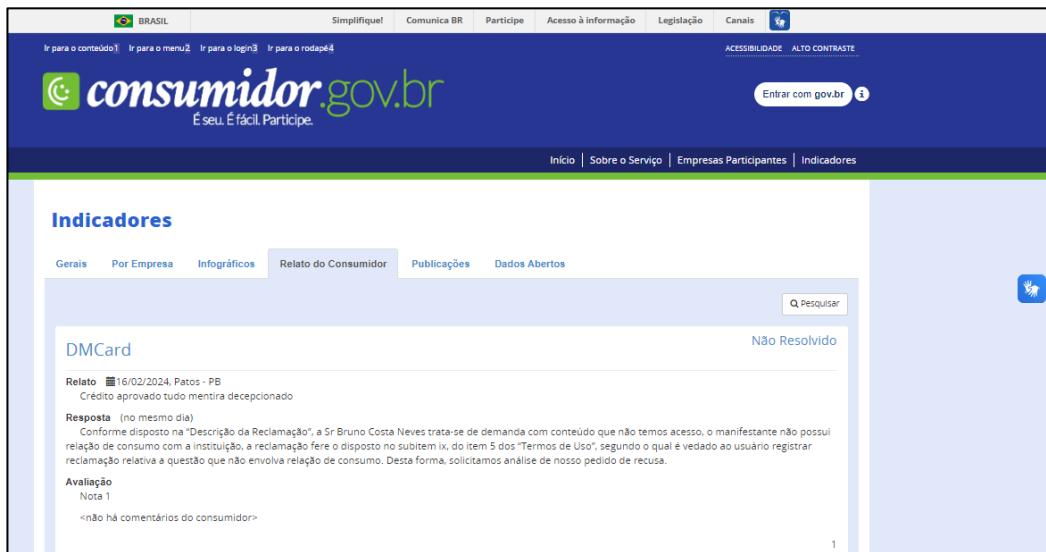


Fig. 28. Portal consumidor.gov.br, com campos de reclamações abertas por consumidores e acompanhamento das respostas dos fornecedores. Fonte: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/relatos/abrir>

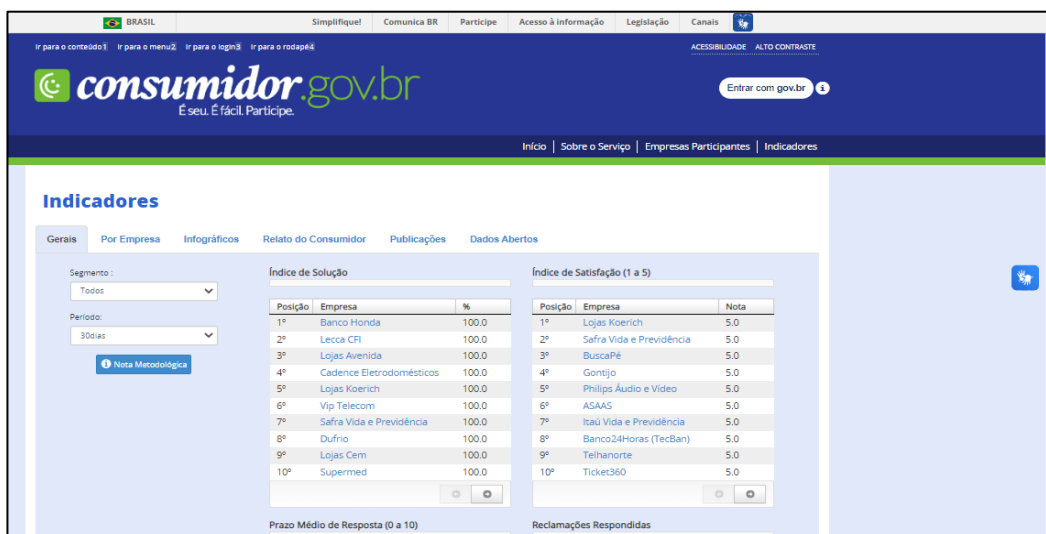


Fig. 29. Portal consumidor.gov.br, com indicadores dos índices de solução por fornecedores envolvidos. Fonte: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>

⁴⁶ O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. Ele não constitui um procedimento administrativo e não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor. Sendo assim, a utilização desse serviço pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento do Estado providos pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis. A principal inovação do Consumidor.gov.br está em possibilitar um contato direto entre consumidores e empresas, em um ambiente totalmente público e transparente, dispensada a intervenção do Poder Público na tratativa individual. Fonte: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>

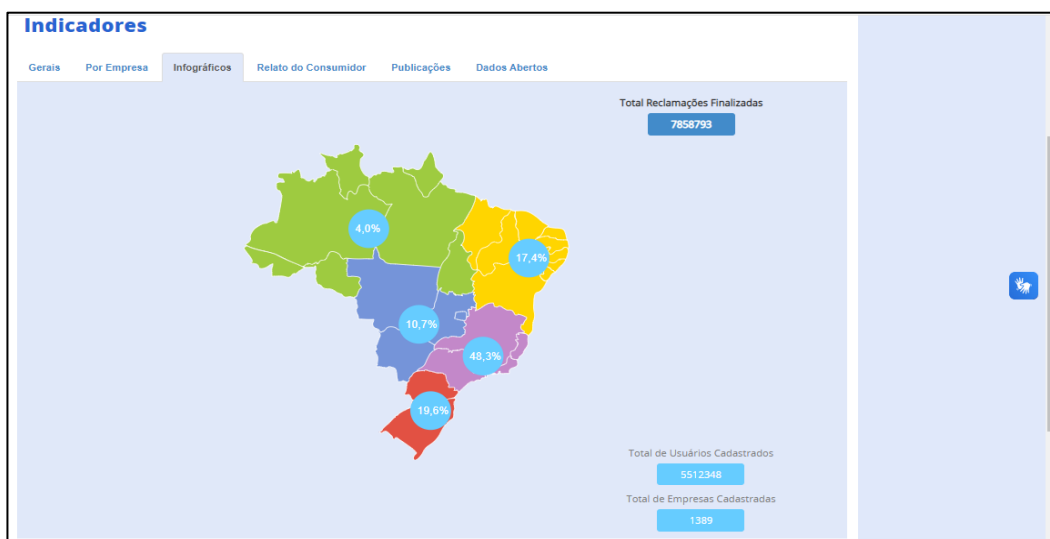


Fig. 30. Portal consumidor.gov.br, registrando o número de 5.512.348 (cinco milhões, quinhentos e doze mil, trezentos e quarenta e oito) consumidores cadastrados na plataforma brasileira de resolução e prevenção de litígios consumeristas, 1.389 (mil trezentos e oitenta e nove) fornecedores inscritos e 7.858.793 (sete milhões, oitocentos e cinquenta e oito mil, setecentas e noventa e três) reclamações finalizadas. Fonte: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico/abrir>

Em 18/02/2024, o portal consumidor.gov.br registrou o volume de **314.768** reclamações registradas na região Norte do Brasil:

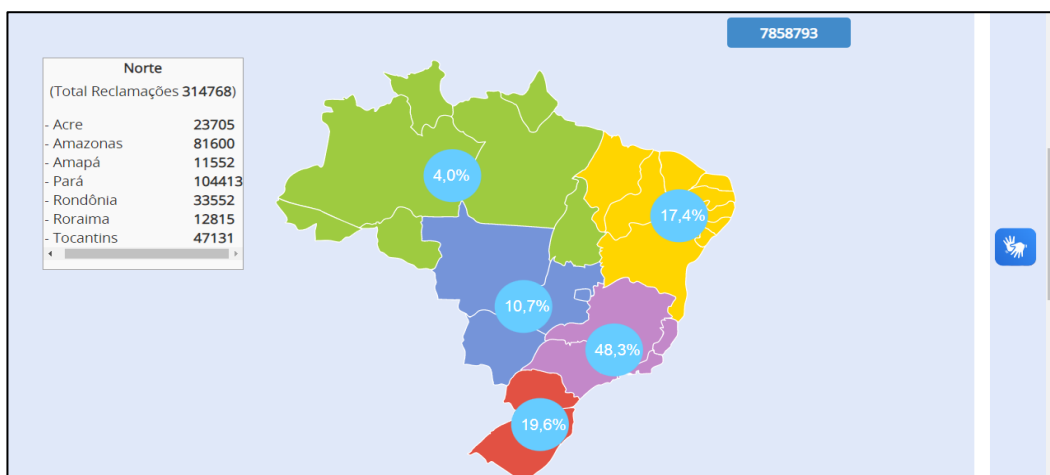


Fig. 31. Número de reclamações cadastradas na Região Norte. Portal consumidor. gov.br Fonte: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico>

Em 18/02/2024, o portal consumidor.gov.br registrou o seguinte de **1.367.215** reclamações registradas na região Nordeste do Brasil:

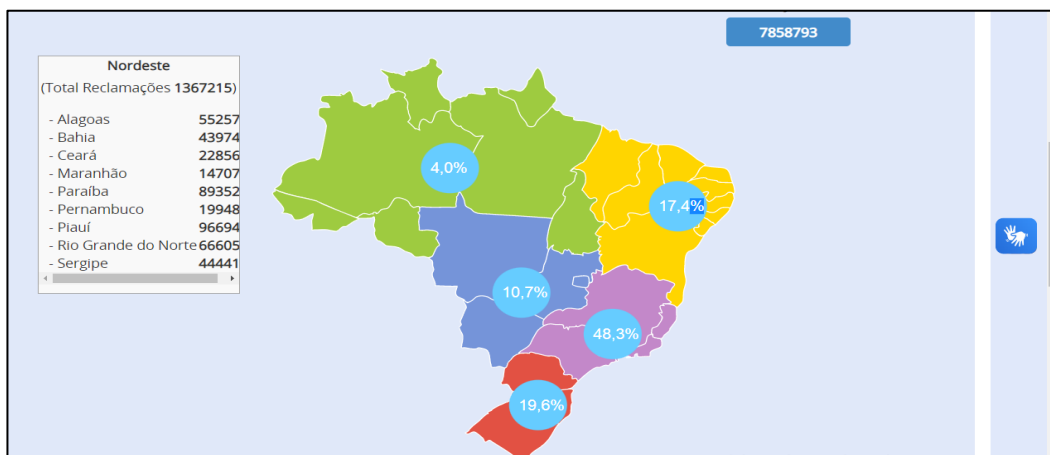


Fig. 32. Número de reclamações cadastradas na Região Nordeste. Portal consumidor. gov.br Fonte: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico>

Em 18/02/2024, o portal consumidor.gov.br registrou o seguinte de **844.767** reclamações registradas na região Centro-Oeste do Brasil:

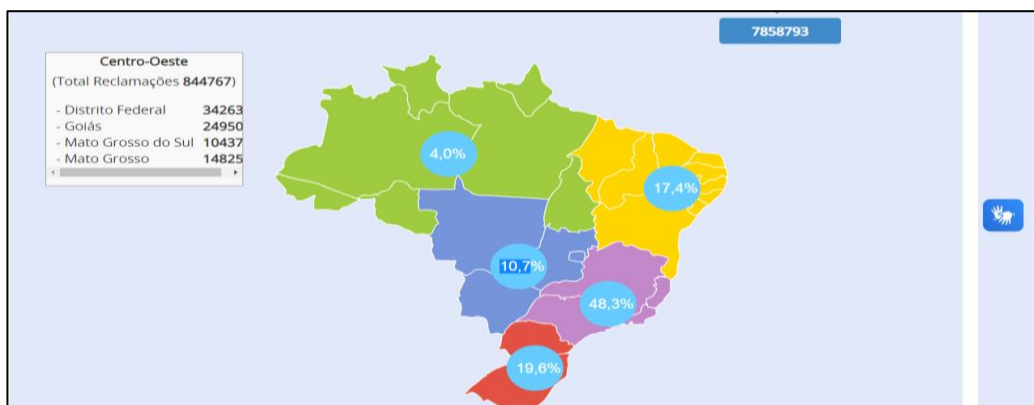


Fig. 33. Número de reclamações cadastradas na Região Centro-Oeste. Portal consumidor. gov.br Fonte: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico>

Em 18/02/2024, o portal consumidor.gov.br registrou o volume de **3.793.309** reclamações registradas na região Sudeste do Brasil:

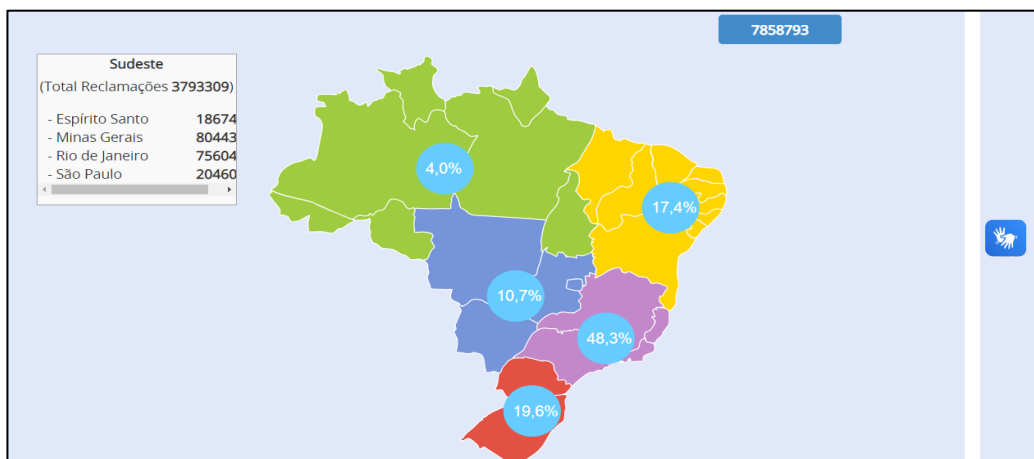


Fig. 34. Número de reclamações cadastradas na Região Sudeste. Portal consumidor. gov.br Fonte: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico>

Em 18/02/2024, o portal consumidor.gov.br registrou o volume de **1.538.739** reclamações registradas na região Sul do Brasil:

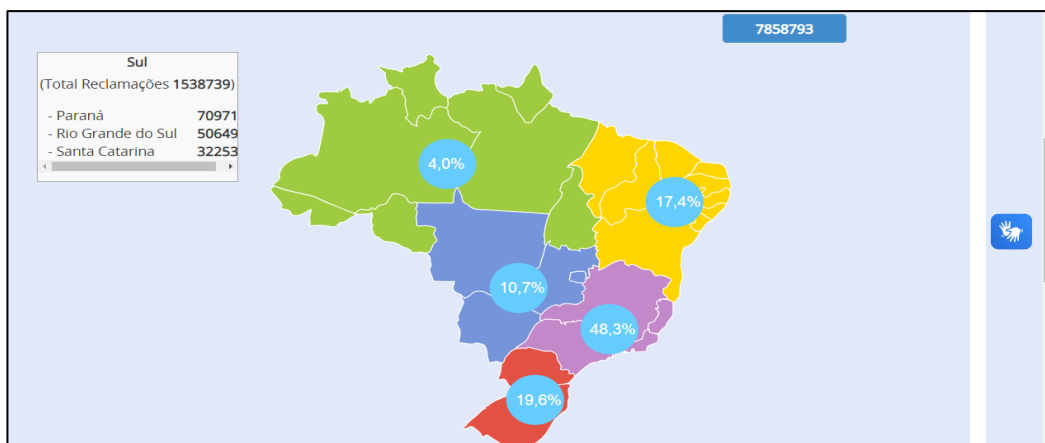


Fig. 35. Número de reclamações cadastradas na Região Sul. Portal consumidor.gov.br Fonte: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico>



Fig. 36. Plataforma www.gov.br para o cadastro e acesso às funções do portal consumidor.gov.br, com o uso de senha eletrônica. Fonte: https://sso.acesso.gov.br/login?client_id=consumidor.gov.br&authorization_id=18dbea689b7

Desde a recepção no Brasil das diferentes ondas de acesso à Justiça (Mauro Cappelletti), passando pela Lei da Ação Civil Pública (Lei n. 7.347/1985), pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990, arts. 6º, 84, 38º), pela reforma processual de 1994, além das Leis n. 9.099/1995 e 10.259/2001, além de outras posteriores, responsáveis pela simplificação do processo de execução (processo sincrético), muito foi debatido sobre a possibilidade de redução de custos e otimização da tutela jurisdicional; contudo, a discussão ainda está longe de ser encerrada, principalmente pela inexistência de uniformização procedimental nos próprios Juizados como destinatários maiores da celeridade.⁴⁷

⁴⁷ “O movimento dos consumidores é fenômeno recente na sociedade brasileira. Há escassos registros de ações organizadas ou com reivindicações definidas em prol de questões relativas a problemas de consumo. As iniciativas na área estiveram, em geral, ligadas aos movimentos populares relacionados aos preços (carestia), tais como a marcha da fome em 1931; a marcha da panela vazia em 1953; o

Assim, importa grifar o modo de aplicação do Direito e a preocupação com a função social da jurisdição no fortalecimento das garantias constitucionais e da própria noção de Estado e dos seus limites de modo a otimizar sua ação e evitar a indesejável e destrutível cultura da “justiça de mão própria” ou mesmo na absoluta descrença da jurisdição, cenários de extremo perigo em qualquer sociedade.⁴⁸

Apesar dos **5.512.348** (cinco milhões, quinhentos e doze mil, trezentos e quarenta e oito) consumidores cadastrados na plataforma consumidor.gov.br de resolução e prevenção de litígios consumeristas, **1.389** (mil trezentos e oitenta e nove) fornecedores inscritos e **7.858.793** (sete milhões, oitocentos e cinquenta e oito mil, setecentas e noventa e três) reclamações finalizadas, ainda é necessário um trabalho contínuo de divulgação do alcance do mecanismo digital e dos benefícios na busca de um célere e econômico desfecho de problemas de menor complexidade, evitando-se o sobrecarregar da deficiente prestação jurisdicional e, inclusive, o colapso de tal serviço público, notadamente nas maiores capitais brasileiras e cidades integrantes das regiões metropolitanas.

protesto contra o alto custo de vida em 1963; o movimento de donas-de-casa contra o alto preço da carne em 1979, quando ocorreu inclusive um boicote do produto. A existência de um movimento de consumidores mais organizado no Brasil acentua-se a partir da década de 1970, motivada principalmente pela crescente urbanização e pelo chamado “milagre econômico brasileiro” no início dessa década e final da década anterior, quando o PIB nacional crescia com taxas anuais em torno de 10%. A industrialização crescente e o desenvolvimento tecnológico atraíam para as cidades um contingente maior da população, que possuíam melhores condições de emprego e de renda, reforçando a existência de uma sociedade de massa e de consumo. No início da década de 1970 aparecem alguns registros de movimentações em prol da necessidade de uma estrutura de defesa do consumidor. Em 1971, eventos como o I Congresso Nacional de Comunicação, da Associação Brasileira de Imprensa (ABI) recomendaram a criação de uma comissão especial junto ao Ministério da Indústria e Comércio e de um instituto, provavelmente governamental, para a proteção do consumidor contra problemas nas relações de consumo. Matérias de jornais importantes da época também tratavam do assunto e de 18 a 24 de setembro de 1973 a Câmara Municipal de São Paulo realizou a Semana do Consumidor. (...) Nessa mesma época a sociedade brasileira começa a se movimentar timidamente. Segundo José Murilo de Carvalho (2001: 178-90), a partir da segunda metade da década de 1970 começam a surgir movimentos de oposição ao governo militar entre os políticos que gozavam de uma pequena abertura democrática, assim como na sociedade civil, com os movimentos sociais urbanos de moradores. As associações corporativas também retomavam fôlego, como novo sindicalismo, que mais tarde daria origem ao Partido dos Trabalhadores e as corporações profissionais da classe média (médicos, engenheiros, professores, funcionários públicos, etc). Na década seguinte esses movimentos vão reforçar a campanha pelas eleições diretas para presidente. PÓ, Marcos Vinícius. **Defesa do consumidor no Brasil:** contextualização histórica, legislação e mapa das instituições públicas e sociais atuantes no tema. “Consumidores y ciudadanos. ene., 2008. p.2-3. Disponível: <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/chile/05457.pdf>

⁴⁸ “Não há como impor a vontade de conversar e negociar: o engajamento em conversações precisa ser genuíno para que a negociação possa avançar de forma proveitosa”. TARTUCE, Fernanda. **Mediação de Conflitos:** Proposta de Emenda Constitucional e Tentativas Consensuais Prévias à Jurisdição. Revista Magister de Direito Civil e Processual Civil, v. 82, p. 5-21, jan./fev. 2018. Disponível em: <http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2021/04/Mediacao-CF-etentativas-previas-jurisdicao-Fernanda-Tartuce.pdf>.

3. CUSTOS, DESCRENÇA E FRUSTAÇÃO DE UM PRINCÍPIO: O OCASO DA RAZOÁVEL DURAÇÃO DO PROCESSO NO MODELO SUL-AMERICANO DE JURISDIÇÃO.

3.1. Mudar a mentalidade para aperfeiçoar a prestação dos serviços judiciais.

Utilizou-se, no presente estudo, pesquisa de caráter explicativo⁴⁹; o delineamento adotado foi o da pesquisa bibliográfica; com a análise de artigos científicos, livros, relatórios de prestação de serviços (v.g. edição 2023 do Justiça em números do CNJ), julgados do Superior Tribunal de Justiça, Supremo Tribunal Federal e jurisdições locais, além doutras fontes aptas a desenvolver os resultados planejados, notadamente com os elementos obtidos diretamente dos órgãos de resolução de conflitos (Poder Judiciário nacional e diálogo com as práticas de outras Cortes estrangeiras na América do Sul e Europa) e análise dos mecanismos de prevenção e solução a litígios baseados nas diferentes tecnologias de acesso à justiça em avanço nas plataformas digitais, notadamente no pioneiro sistema da União Europeia de Resoluções de Litígios em Linha (RLL), denominado de (REDCE) e na plataforma brasileira www.consumidor.gov.

Outra forma de obtenção de dados consistiu na coleta de dados sobre a satisfação dos serviços públicos, indagando do real índice de satisfação com a entrega tradicional e diferenciada na solução de conflitos consumeristas e o histórico cronológico envolto, além do percentual de efetividade das decisões tomadas.⁵⁰

⁴⁹ MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2003. p.263-265.

⁵⁰ No Brasil, quando se trata do tema Poder Judiciário, provavelmente a questão mais recorrente é o tempo de tramitação dos processos. A visão da sociedade, ao menos pelo que se vê na grande imprensa, é de que o Poder Judiciário é lento, burocrático e anacrônico. Que os processos não têm solução definitiva e que qualquer querela judicial somente será solucionada depois de longos anos. Em pesquisa encomendada pelo Supremo Tribunal Federal (STF), o Centro de Pesquisa de Opinião Pública (DATAUnB) buscou aferir, entre outros dados, a imagem do Poder Judiciário brasileiro junto à população e aos próprios magistrados que o compõem. Dentre as pessoas ouvidas na primeira onda de entrevistas, apenas pequena parcela (22,8%) acha que não vale a pena procurar a Justiça, mas o principal problema apontado por essa parcela é exatamente a demora na tramitação dos processos (42,6%), que seria decorrente principalmente da complexidade da Justiça (26,9%), seguida da atividade dos juizes (22,8%), da lei (14,5%) e da conduta dos advogados (8,5%) (DATAUnB, 2005). Na percepção dos magistrados ouvidos, foram estas as conclusões da pesquisa (DATAUnB, 2006, p 28): O tempo de tramitação dos processos na Justiça em geral foi considerado lento pela grande maioria dos magistrados (78%). As razões citadas para isso foram a complexidade do caso, o número excessivo de processos, o baixo número de juizes, o excesso de recursos e a legislação, que não permite solução rápida dos litígios. [...] A possibilidade de reduzir o tempo de tramitação de processos, mantendo a qualidade da prestação jurisdicional, dividiu os magistrados, tanto em relação ao Poder Judiciário quanto no âmbito em que atuavam. Pouco mais da metade considerou viável essa possibilidade. As justificativas, qualquer que fosse a opinião do magistrado, foram semelhantes, seja por representarem obstáculos transponíveis ou intransponíveis: leis processuais que impedem a agilização dos processos, excesso de recursos, falta

A revisão bibliográfica, o levantamento e a análise de dados estatísticos e sobre o funcionamento das plataformas configuram recursos indispensáveis na formação de juízos de valor sobre a melhoria da prestação dos serviços de resolução ou prevenção de conflitos consumeristas e de outras áreas, viabilizando a investigação do objetivo geral e específicos.

Uma análise crítica e objetiva sobre a possível melhoria das ferramentas de prevenção e solução de litígios nos diferentes problemas consumeristas na realidade brasileira, com o apoio das experiências coletadas na realidade estrangeira, cotejando os limites e vantagens das plataformas digitais de mecanismos alternativos ao modelo tradicional e custoso da jurisdição.⁵¹

Enquanto não houver verdadeira mudança de comportamento e mentalidade de acesso à justiça e prevenção de litígios na realidade brasileira, de nada adiantará modificar o ordenamento jurídico; antes de qualquer procedimento, indispensável e imperiosa é atingir outro patamar na cultura da paz, notadamente com o incentivo à prevenção dos litígios e, quando inevitáveis, com o desafogar do sistema jurisdicional, ofertando à população outros mecanismos seguros e mais rápidos, onde o protagonismo da autocomposição esteja presente.⁵²

de magistrados, de funcionários em termos quantitativos e qualitativos, falta de recursos financeiros, excesso de formalidade e burocracia. A lei foi o item mais frequentemente apontado como responsável pelo tempo de tramitação dos processos. NETO, Júlio Rodrigues Coelho. **O princípio da duração razoável do processo e gestão do Poder Judiciário:** administração judiciária e a concretização de direitos fundamentais. Revista ESMAFE. Recife, v. 1 n. 19, p. 177-232, 2009. Disponível em: <https://revista.trf5.jus.br/index.php/esmafe/article/download/20/19/63>

⁵¹ Uma mudança gradativa e substancial de mentalidade quanto ao processo (postura conciliatória), ainda está em construção em nosso País e colide com a resistência diametralmente oposta da tradicional cultura beligerante e intensa densidade recursal. Tal cenário afasta-se de qualquer postura minimamente colaborativa, pois incompatível com o dever geral de colaboração, derivado do princípio maior da boa-fé, lembrado no Art. 5º do novo CPC, que pressupõe mutualismo processual entre todos os atores sociais (partes, advogados, defensores, juízes, membros do Ministério Público, auxiliares etc). FARIAS, Irani; ALVES, Leonio. **Você sabe com quem está falando?** A agonia da moralidade administrativa e a imoralidade da legalidade de conveniência numa colônia chamada Brasil. Olinda: Livro rápido, 2018. p. 46.

⁵² A teoria (jurídica) do sistema brasileiro de justiça multiportas se insere na Teoria do Direito brasileiro, em uma área de interseção entre os objetos das Ciências do Direito Processual, do Direito Constitucional e do Direito Administrativo. Ela pode ser fracionada em teorias individuais parciais, como, ilustrativamente, uma teoria da heterocomposição ou da autocomposição no Brasil, quando adotado o critério do modo de solução do problema jurídico, ou como uma teoria do sistema judiciário ou do sistema dos tribunais administrativos no Brasil, quando observada sob a perspectiva dos sujeitos integrantes do sistema. Sistemas são compostos por um repertório (um conjunto de elementos) e por uma estrutura (um complexo de comandos que definem o modo de interação entre os elementos).⁷ Uma teoria sobre o sistema de justiça de determinado país tem por objeto de investigação as instituições e os agentes, públicos e privados, responsáveis por oferecer à sociedade meios de acesso à justiça, aqui compreendida no sentido amplo de solução adequada de um problema jurídico, e as normas, diretrizes e mecanismos de interação entre esses sujeitos. Dito de outra maneira, uma teoria sobre o sistema de

No Brasil, mentes precisam de mudança antes da atualização das normas jurídicas; o investimento na cultura da extrajudicialização ainda não foi despertado e uma resistência secular sobre o Estado enquanto provedor nato da pacificação perdura na nossa cultura processual.⁵³

Pensa-se, ainda, exclusivamente na injeção de recursos para aprimorar a tecnologia, debelar demandas de natureza repetitiva, produzir decisões massificadas, ampliar as exigências na interposição recursal (v.g. Recurso Extraordinário, com escopo na EC n. 125/2022, ao modificar o Art. 105 da Constituição Federal de 1988, tratando do requisito da relevância das questões de direito federal infraconstitucional) e se olvida de um indispensável choque comportamental quanto ao monopólio da jurisdição estatal, desprezando os métodos adequados de resolução de conflitos.⁵⁴

justiça ocupa-se, essencialmente, do estudo do repertório e da estrutura desse sistema. É importante perceber que um sistema de justiça não se destina exclusivamente a solucionar conflitos. Essa visão restritiva é produto de um período histórico em que se negava o aspecto promocional do Direito, a possibilidade de tutela preventiva e a existência de problemas jurídicos sem caráter conflituoso, por exemplo. Sistemas de justiça – inclusive o sistema brasileiro de justiça multiportas – servem para a solução de problemas jurídicos e a tutela de direitos. É nesse sentido que a categoria jurídica do acesso à justiça é compreendida neste ensaio. DIDIER JR. Fredie. FERNANDEZ, Leandro. **O sistema brasileiro de justiça multiportas como um sistema auto-organizado: interação, integração e seus institutos catalisadores.** Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro nº 88, abr./jun. 2023. p. 167-168. Disponível em: https://www.mpri.mp.br/documents/20184/3978934/Fredie+Didier+Jr.+Leandro+Fernandez_RMP-886.pdf

⁵³ Conforme analisamos ao início do presente trabalho, migramos, no Brasil, da busca por garantir o acesso ao Judiciário para a busca por garantir mais amplamente o acesso à justiça. Isso revela mudanças profundas no conceito de jurisdição, que deixa de ser vista como monopólio do Poder Judiciário. O aspecto subjetivo deixade ser um elemento indeclinável para a caracterização da jurisdição. Isso porque a atividade não perde a sua essência exclusivamente em razão de ter sido praticada intra ou extra muros, ou seja, dentro ou fora do Poder Judiciário. O foco precisa estar, pois, na atividade desempenhada e não em quem presta. José Frederico Marques já reconhecia que “na sua evolução histórica, assumiram os notários a qualidade de juizes (judex chartularius, judex ordinarius) para a prática de atos de jurisdição voluntária”. No entanto, o jurista frisava, refletindo a concepção de jurisdição que marcou o século XX, calcada no aspecto subjetivo, que a atividade extrajudicial “nem poderia considerar-se como função de jurisdição voluntária, porque esta compete exclusivamente a órgãos judiciais. No entanto, no século XXI, sustentar que a atividade, ainda que congregue as características típicas da jurisdição, não possa assim ser considerada apenas em razão de não ser prestada pelo Poder Judiciário consiste em afirmação incompatível com os parâmetros atuais. HILL, Flávia Pereira. **Desjudicialização e acesso à Justiça além dos Tribunais:** pela concepção de um devido processo legal extrajudicial. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP Rio de Janeiro. Ano 15. Volume 22. Número 1. Janeiro a Abril de 2021. pp.379-408. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/56701/36324>

⁵⁴ Porém, queria destacar ainda dois outros problemas. Além do risco de elaboração defeituosa dos algoritmos, há que se pensar que o aumento da automação poderá, em pouco tempo, repercutir deletariamente sobre a estrutura judiciária. De um lado, tornará ociosa grande parte da força de trabalho de servidores públicos que auxiliam os juizes na produção das decisões e gestão dos procedimentos. Isso já tem sido sentido, no Brasil, em relação à atividade-meio dos juizes: a informatização e disseminação de processos eletrônicos faz com que os atos ordinatórios (de movimentação processual) tenham passado a ser elaborados automaticamente pelos sistemas de computador. Comunicações, notificações, atos de impulso, remessa de processos, documentação em geral, tudo tem prescindido do

O Poder Judiciário ainda não se conscientizou, e precisa fazê-lo com desmedida urgência, de representar, antes de tudo, a prestação de um serviço público; dever-se-ia denominar **Serviço Judiciário**⁵⁵ e não **Poder Judiciário**, destacando a disponibilidade ao cidadão e não a submissão eterna à coercibilidade e à instalação do medo, da previsibilidade das decisões, da pacificação e não da imprevisibilidade, da incerteza quanto ao fator temporal capaz de inutilizar a garantia e direito constitucional fundamental à razoável duração do processo.⁵⁶

trabalho humano. Com isso, as serventias judiciárias estão sendo reduzidas. Por exemplo, a estrutura padrão de uma vara da Justiça Federal passou de cerca de 15 servidores públicos para 11 e tende a diminuir ainda mais a cada ano. E, com a inteligência artificial, essa tendência provavelmente se ampliará para a atividade-fim, a elaboração do ato jurisdicional por excelência: a sentença. Milhares de decisões automaticamente serão produzidas por computador, reduzindo drasticamente o número de processos e gerando um questionamento sobre a necessidade de manutenção do número atual de juízes.¹⁶ O impacto será, por um lado, orçamentário. O Judiciário poderá economizar recursos humanos, reduzindo o gasto de dinheiro público com redução de pessoal. Todavia, não poderá simplesmente demitir todos os funcionários ociosos. O direito administrativo traz figuras que podem auxiliar na transformação de cargos públicos ou aproveitamento dos funcionários em outras funções, mas há limites para isso, como a formação exigida dos funcionários públicos já contratados e a infungibilidade de muitos cargos e funções. CABRAL, Antônio do Passo. **Processo e tecnologia: novas tendências**. Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro nº 85, jul./set. 2022. p.24-25. Disponível em: https://www.mprj.mp.br/documents/20184/3481505/Antonio_do_Passo_Cabral_RMP85.pdf

⁵⁵ O estabelecimento do princípio da eficiência como princípio constitucional direcionado à administração pública aumenta consideravelmente a possibilidade do exercício do controle das condutas positivas ou omissivas da mesma. Não basta o serviço ser prestado, mas que o seja de forma eficiente. O Poder Judiciário, obviamente, não está excluído dos princípios gerais da Administração previstos no art. 37 da CF/88, dentre os quais o da eficiência. O princípio da eficiência, quando aplicado ao Judiciário, pressupõe, “por parte dos órgãos jurisdicionais, obediência ao ordenamento jurídico e utilização de meios racionais e técnicas modernas que produzam serviço público jurisdicional prestado a tempo e modo, apto a proporcionar um resultado útil às partes” (CARVALHO DIAS, 2005, p. 164). NETO. Júlio Rodrigues Coelho. **O princípio da duração razoável do processo e gestão do Poder Judiciário: administração judiciária e a concretização de direitos fundamentais**. Revista ESMAFE. Recife, v. 1 n. 19, p. 177-232, 2009. Disponível em: <https://revista.trf5.jus.br/index.php/esmafe/article/download/20/19/63>

⁵⁶ HOFFMAN, Paulo. **Razoável duração do processo**. São Paulo: Quartier Latin, 2006. p.24.

O juízo de ponderação para se verificar o cumprimento do direito fundamental à duração razoável do processo não prescinde de exame de alguns critérios concretos. Exemplos de critérios concretos a serem observados nesse juízo de ponderação podem ser extraídos a partir de um rápido exame das várias manifestações da Corte Europeia de Direitos Humanos acerca do direito à razoável duração do processo, previsto no art. 6.1 da Convenção Europeia para Proteção dos Direitos do Homem e das Liberdades Fundamentais. A Corte Europeia, em vez de estabelecer balizas temporais fixas, afere a violação do direito à razoável duração do processo a partir da análise de três fatores: o comportamento das partes, a complexidade do caso e o comportamento das autoridades (ARRUDA, 2006; HOFFMAN, 2006). Há de se verificar se a parte lesada pela demora processual deu causa à demora irrazoável do processo por meio de ações processuais abusivas e/ou protelatórias ou ainda por omissão, por meio da aceitação passiva da demora do processo. É interessante, nesse ponto, que nem sempre o autor da demanda é a parte lesada pela demora processual, haja vista que a permanência dos efeitos de decisões liminares ao longo do tempo inverte o ônus da demora processual para o demandado. A complexidade do caso em debate também deve ser ponderada, complexidade essa que deve ser encarada não do ponto de vista processual, mas, sim, material, pois a exigência de formalidades exageradas pela norma processual deve ser observada sob o enfoque da responsabilidade das autoridades pela demora processual. Na verdade, a complexidade deve ser apurada por meio da consideração da relação jurídica que é objeto da discussão, que pode envolver uma profunda discussão jurídica e/ou necessidade de longa dilação probatória para aclarar situações de fato (ARRUDA, 2006). NETO. Júlio Rodrigues Coelho. **O princípio da duração razoável do processo e gestão do Poder Judiciário: administração judiciária e a concretização de direitos fundamentais**. Revista ESMAFE. Recife, v. 1 n. 19, p. 177-232, 2009. Disponível em: <https://revista.trf5.jus.br/index.php/esmafe/article/download/20/19/63>

Sim, para uma mudança de tamanha magnitude será indispensável uma urgente e imprescindível reformulação de mentalidades, antes mesmo do ensino nos cursos da Graduação (quando se introjetam conhecimentos básicos sobre o Direito e sua finalidade social).

Desde a tenra infância faz-se necessário o cultivo da cultura da paz, do respeito às relações humanas, do equilíbrio nas relações contratuais, igualdade, transparência e eficiência nos serviços públicos, da cooperação e publicidade dos atos administrativos, da importância de toda a sociedade colaborar com o processo de maturidade e redução dos conflitos, destacando-se a acessibilidade aos equipamentos públicos com as mesmas oportunidades.

Haverá um dispêndio de energia e esforços desgastantes, contraproducentes e repetitivos, tornando insuficiente e inócua qualquer tentativa na redução do volume de novos casos judicializados, se apenas forem alteradas normas jurídicas (v.g. Código de Processo Civil, Constituição Federal, Legislação sobre Juizados Estaduais ou Federais), com a inserção de princípios (v.g. razoável duração do processo, colaboração e boa-fé) ou até mesmo com a elevação de postos de conciliação (CEJUSC) nas cinco regiões do Brasil.

Imperiosa é uma precedente mudança de uma mentalidade já densa e desgastada, onde a jurisdição ocupa inexoravelmente o inconsciente da população como natural, autêntica, custosa e única ferramenta de pacificação.⁵⁷

Difundir e implementar outras práticas de resolução ou prevenção aos conflitos⁵⁸ é uma tarefa contínua de amadurecimento social (distinguindo-se, nas

⁵⁷ Mas haverá ainda uma outra repercussão para as partes. Se o número de processos for imensamente reduzido, como ficará o custeio dos serviços judiciais? Como se sabe, a taxa judiciária, paga em cada processo, é responsável por uma parte do custeio da atividade jurisdicional. Em muitos países, isso não é suficiente, e então o orçamento do Judiciário conta também com receitas advindas de impostos, que não se vinculam a um serviço específico. Pois bem, com menos processos em tramitação e, portanto, menos taxas sendo pagas, só há três cenários possíveis: ou 1) o valor dessas taxas será muito maior, com os riscos de gerar um obstáculo inconstitucional ao acesso à justiça por produzir um Judiciário caríssimo, ou 2) mais e mais recursos dos impostos serão vertidos para o Judiciário, em prejuízo das demais atividades estatais do Legislativo e do Executivo, ou 3) o Judiciário terá que ser redimensionado, inclusive com redução de pessoal. CABRAL, Antônio do Passo. **Processo e tecnologia: novas tendências**. Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro nº 85, jul./set. 2022. p.25. Disponível em: https://www.mprj.mp.br/documents/20184/3481505/Antonio_do_Passo_Cabral_RMP85.pdf

⁵⁸ Outro tema do momento tem sido os métodos de resolução de disputas online, conhecidos pela expressão online dispute resolutions ou ODRs. A expressão abrange tanto as experiências de mediação

espirais de conflitos⁵⁹, as táticas do combate e do tratamento, em diversos setores

e conciliação por meio eletrônico²⁹ quanto a online courts. As experiências com ODRs ao redor do mundo têm demonstrado seu potencial para a redução de custos e a mudança da sede de resolução dos conflitos: ao invés de remeter ao Judiciário, os ODRs permitem que as disputas sejam resolvidas fora dos tribunais e de maneira muito mais rápida e barata, com utilização de tecnologia. Suas formas, rotinas e procedimentos são muito variáveis. Muitas vezes, os ODRs contam com aplicativos de celular e com técnicas que variam de um simples chat até videoconferências. Já as online courts têm sido implementadas para resolver litígios de menor valor, especialmente em matéria de direito do consumidor, infrações e litígios de trânsito e disputas envolvendo contratos de locação e direitos de vizinhança. O objetivo é incrementar a velocidade de solução e aumentar a satisfação do jurisdicionado com os resultados da prestação jurisdicional. O instrumento não é adequado para todos os casos, especialmente os mais complexos, mas tem se mostrado eficaz, sobretudo para aqueles em que o custo do processo judicial não compensaria pelo valor da causa e naqueles setores (muitas vezes regulados) em que já existam padrões de compensação/indenização que os players do setor estejam tendentes a pagar. Os métodos online de resolução de disputas podem ser potentes formas de ultrapassar barreiras comuns ao acesso à justiça, como a distância ou os custos para ajuizar ações judiciais. Podem ser úteis também em casos de violência doméstica, em que a proximidade das partes é em si mesma um obstáculo. Além disso, por ser um tratamento “impessoal” do litígio, os meios online de resolução de conflitos evitam enviesamento devido a gênero, raça, classe social etc. Por outro lado, ao retirar dos tribunais “físicos” essas disputas, o Judiciário pode melhor empregar seus recursos humanos e financeiros para resolver as disputas mais complexas. O desafio atual parece ser escolher e desenvolver sistemas aptos e adequados a resolver esses conflitos, definindo o design dos diferentes tipos de ODR. CABRAL, Antônio do Passo. **Processo e tecnologia: novas tendências**. Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro nº 85, jul./set. 2022. p.30. Disponível em: https://www.mprj.mp.br/documents/20184/3481505/Antonio_do_Passo_Cabral_RMP85.pdf

⁵⁹ Esforçamo-nos, então, por cunhar mecanismos que mitiguem o tempo de duração dos processos judiciais, tais como, ad exemplum tantum, a improcedência liminar do pedido, o julgamento antecipado parcial do mérito, a estabilização da tutela provisória, os filtros recursais, o incidente de resolução de demandas repetitivas e tantos outros. No entanto, para além de circunscrever os esforços ao gerenciamento dos processos judiciais, nos encontramos em um momento histórico que nos permite cunhar soluções extra muros, ou seja, para além dos limites do Poder Judiciário. Se, de um lado, não se mostra defensável compactuar com a ideia de contenção do número de demandas—seja com o mágico, ilusório (e indesejável) desaparecimento por completo dos conflitos na sociedade, seja com a igualmente ilusória ideia de os litigantes não mais pretenderem ter os seus conflitos solucionados adequadamente—, pois representaria, em última análise, cancelar uma nefasta litigiosidade contida, incompatível com o Estado Democrático de Direito, de outro lado, somos convidados a construir, concretamente, a noção de Justiça Multiportas. O termo multidoor courthouses, que deu origem, entre nós, à expressão “Justiça Multiportas”, foi cunhado pelo Professor Frank Sander, na célebre Pound Conference, realizada em 1976 nos Estados Unidos, e pressupõe o remodelamento do papel dos tribunais, deixando de ser apenas o local em que os processos são julgados para se tornar mais amplamente um dispute resolution center (centro de resolução de disputas), em que as partes são remetidas para o mecanismo mais adequado para a solução do conflito em que estejam envolvidas⁴⁻⁵. Desde então, no Brasil, muito se propala, em tese, a adoção da Justiça Multiportas. No entanto, apenas reverberar o “slogan” infelizmente não possui o condão de concretamente alterar a configuração do nosso sistema de justiça, fortemente centrada no Poder Judiciário até os dias atuais. Cabe, então, a pergunta: a Justiça Multiportas será, no Brasil, uma realidade ou apenas uma miragem? Tornar a Justiça Multiportas uma realidade implica construir concretas e laboriosamente novas portas de acesso ao sistema de justiça como um todo, que se coloquem ao lado da porta de acesso ao Poder Judiciário, dentro da concepção de pluralismo decisório ou jurisdição compartilhada, expressões sabiamente cunhadas por Mancuso⁶. Sem esse esforço concreto, nos contentaremos com a Justiça Multiportas enquanto miragem, que muito se anuncia, mas que, ao se aproximar dela, o jurisdicionado descobre ser, na verdade, uma doce ilusão, tão envolvente quanto utópica. Tornar a Justiça Multiportas uma realidade não consiste em tarefa simples nem tampouco simplória. Mas o dado promissor é que o legislador pátrio já deu vários passos nesse sentido, a começar pela clara redação do artigo 3º do Código de Processo Civil de 2015, ao dispor que “não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito”, abandonando de vez a coincidência entre acesso à justiça e acesso ao Poder Judiciário, que justificadamente marcou a Constituição Federal de 1988, em razão do contexto histórico em que fora promulgada. Especialmente nos últimos 16 anos, após a edição da Emenda Constitucional nº 45/2004, que criou o Conselho Nacional de Justiça, este órgão houve para si a tarefa de construir concretamente a Justiça Multiportas em nosso

temáticos, como o direito civil, direito consumerista, direito do trabalho e outras situações onde inexistia ofensa a algum ditame de ordem pública gravemente ofendido), sob pena de eternização do aparente “duelo”⁶⁰ entre a segurança jurídica, garantia ao adequado serviço da jurisdição e a paz social.⁶¹

país, a partir de várias iniciativas que fomentaram a tendência à desjudicialização da solução dos conflitos no Brasil, de modo a disponibilizar ao jurisdicionado o acesso a outras portas em nosso sistema de justiça, nas quais ele poderá ingressar para obter a providência almejada com igual (ou maior) efetividade. HILL, Flávia Pereira. **Desjudicialização e acesso à Justiça além dos Tribunais:** pela concepção de um devido processo legal extrajudicial. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDPRio de Janeiro. Ano 15. Volume 22. Número 1. Janeiro a Abril de 2021. pp.379-408. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/56701/36324>

⁶⁰ Em verdade, o antagonismo entre celeridade processual e segurança jurídica é apenas aparente, e o que garantirá a aplicação da justiça ao caso concreto, ao fim e ao cabo, é o equilíbrio entre ambos. Deve o legislador, portanto, colocar os dois princípios em uma balança, sopesando-os com prudência, para que não exista, de um lado, celeridade excessiva, que pode gerar injustiça na decisão e, de outro, uma perpetuação de discussões e recursos que prolonguem indefinidamente a prestação da justiça. KOEHLER, Frederico Augusto Leopoldino. **O princípio da razoável duração do processo:** propostas para sua concretização nas demandas cíveis. Dissertação de Mestrado. Recife: UFPE, 2008. p.18. Disponível em: https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/4712/1/arquivo6224_1.pdf

⁶¹ “A colaboração é um *modelo* que visa a organizar o papel das partes e do juiz na conformação do processo, estruturando-o como uma verdadeira *comunidade de trabalho* (*Arbeitsgemeinschaft*), em que se privilegia o *trabalho processual em conjunto* do juiz e das partes (*prozessualen Zusammenarbeit*). Em outras palavras: visa a dar feição ao formalismo do processo, dividindo de forma *equilibrada* o trabalho entre todos os seus participantes. Como modelo, a colaboração rejeita a jurisdição como polo metodológico do processo civil, ângulo de visão evidentemente unilateral do fenômeno processual, privilegiando em seu lugar a própria ideia de processo como centro da sua teoria, concepção mais pluralista e consentânea à feição democrática ínsita ao Estado Constitucional”. MITIDIERO, Daniel. **Processo justo, colaboração e ônus da prova.** Revista do Tribunal Superior do Trabalho, Brasília, v. 78, n.1, jan/mar 2012. p. 68-69

3.2. Preparando o terreno tecnológico para implantar uma nova postura de resolução de conflitos consumeristas.

Ultrapassado o estágio da jurisdição como *locus* natural e exclusivo da resolução e prevenção de conflitos e inserida uma nova postura ou *modus vivendi*, onde a pacificação pode e deve ser obtida por caminhos resultantes obrigatoriamente da colaboração entre os sujeitos envolvidos (boa-fé objetiva presente nos Arts. 5º e 7º do Código de Processo Civil), surge a necessidade de implementar bases sólidas e duradouras com o uso dos mecanismos digitais diferenciados e econômicos, capazes de descongestionar e fluir a morosa e aviltante prestação jurisdicional ofertada ao povo brasileiro.⁶²

Apesar da lenta evolução do acesso à tecnologia da informação no Brasil, o consumo de aparelhos de telefonia de médio ou menor custo foi elevado nas últimas décadas e o acesso à cobertura dos sinais também acompanhou tal marcha, inclusive na região amazônica com a introdução do sistema de telefonia por satélite, em 2022.⁶³

⁶² “Diversos fatores destacam-se para a manutenção do cenário de intensa litigiosidade: a) cultura de eternização dos processos, com recursos procrastinatórios e prática processuais temerárias para adiar pagamentos; b) a negação de direitos fundamentais por parte do Estado brasileiro; c) o desrespeito à legislação trabalhista; d) o desrespeito ao consumidor brasileiro etc. A colaboração, como postura processual minimamente exigível, objetiva reduzir os impactos indesejáveis dos comportamentos tradicionais do Processo Civil sincrético, despojado de preocupação social ou mesmo qualquer noção de economia processual e incorporar no cotidiano dos atores processuais uma postura ética de minimizar a litigiosidade ou abreviar a sua duração”. FARIAS, Irani; ALVES, Leonio. **Você sabe com quem está falando?** A agonia da moralidade administrativa e a imoralidade da legalidade de conveniência numa colônia chamada Brasil. Olinda: Livro rápido, 2018. p. 48.

⁶³ “A quinta geração redes móveis (5G), ainda em fase de estudos e testes laboratoriais, deverá entregar os serviços de telefonia com uma maior e melhor cobertura, conseqüentemente uma melhor qualidade do sinal, do que as gerações anteriores, trazendo um novo cenário para a população e para economia. Essa geração foi impulsionada devido as redes atuais não suportarem o grande tráfego de rede esperado e serviços que estão por vir. Como isso vem surgindo e se alastrando de maneira muito rápida, de acordo com a ITU o 5G deverá ter um padrão comercializável até o final de 2020, identificando esta nova geração como IMT-2020 e que será padronizada pelo 3GPP. No dia 15 de fevereiro de 2017, representantes do governo federal, centros de desenvolvimento tecnológicos, prestadoras de serviços de telecomunicações e academias, formalizaram o Projeto 5G Brasil. Esse projeto conta com a participação do MCTIC, ANATEL, Telebrasil, Abinee, Cetuc, CPqD, Fitec, Inatel, SindiTelebrasil, Tim, Ericsson, Huawei, Nokia, Oi, Trópico e Qualcomm. Este projeto possui o intuito de participar de discussões internacionais para definições de critérios para a nova geração, e fomentar a sua implantação. Há diferentes grupos de pesquisa internacionalmente, como por exemplo o METIS (Mobile and wireless communications Enabler for the Twenty Information Society) e outros grupos financiados pelo FP7, o 5G PPP (5G Infrastructure Public Private Partnership) o 4G e 5G Américas, o 5GMF (The Fifth Generation Mobile Communication Promotion Group), etc.” VINHAL, Mateus Padilha. **Evolução da telefonia móvel celular, cumprimento de leis e análise de modelos de propagação**. Trabalho de Conclusão de Curso. UFU - Universidade Federal de Uberlândia, 2020, p. 26. Disponível em: <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/29900/4/Evolu%C3%A7%C3%A3oTelefoniaM%C3%B3vel.pdf>

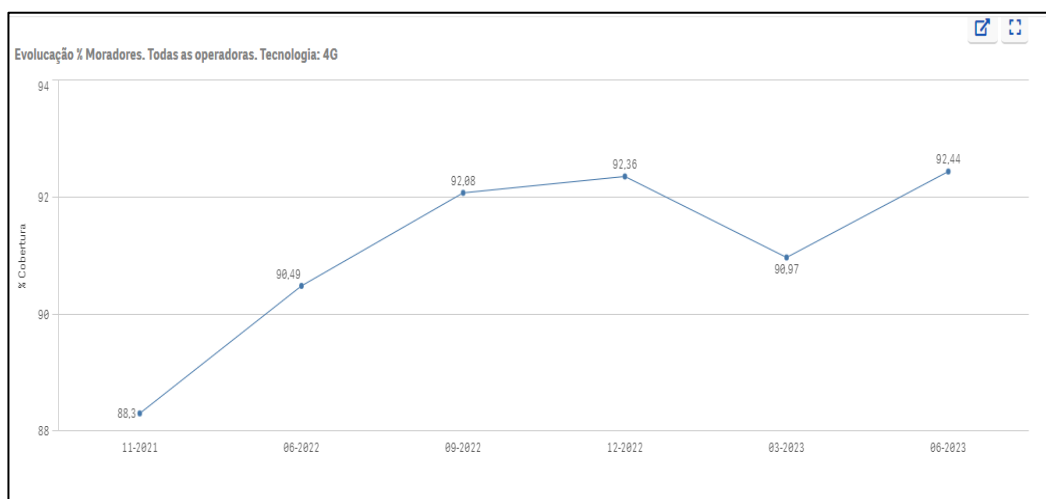


Fig. 37. Estudos na ANATEL sobre a evolução da cobertura móvel no Brasil, com o acesso à tecnologia 4G. Fonte: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/panorama>

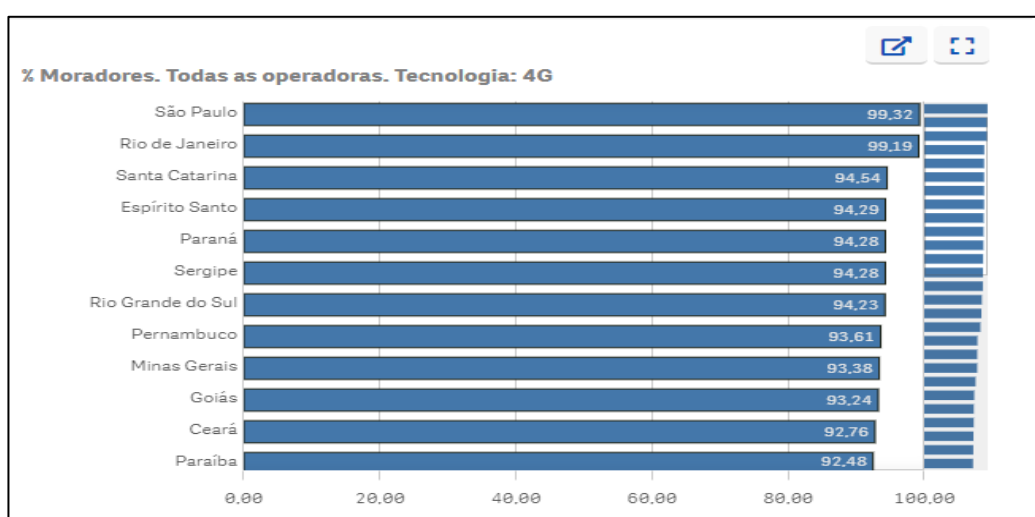


Fig. 38. Estudos na ANATEL sobre a evolução do acesso à tecnologia 4G por Estados brasileiros. Fonte: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/panorama>

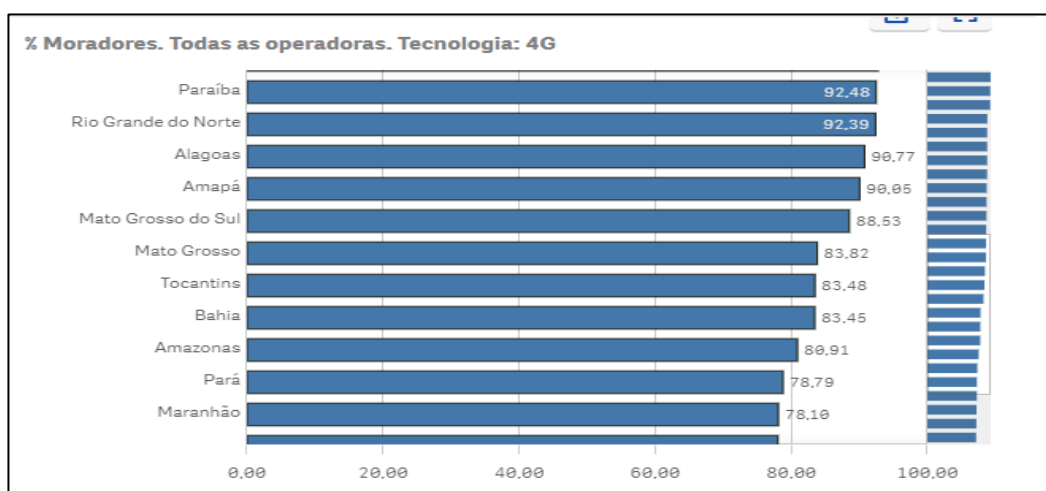


Fig. 39. Estudos na ANATEL sobre a evolução do acesso à tecnologia 4G por Estados brasileiros. Fonte: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/panorama>

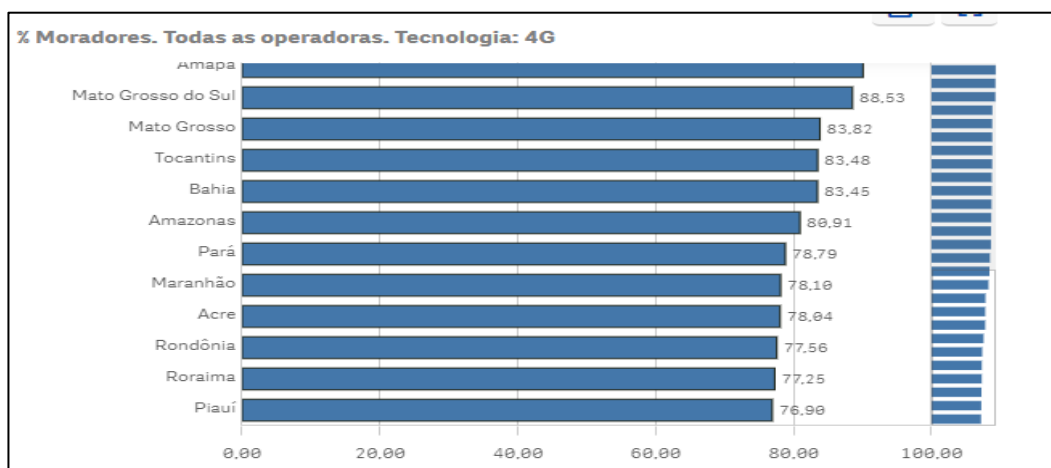


Fig. 40. Estudos na ANATEL sobre a evolução do acesso à tecnologia 4G por Estados brasileiros. Fonte: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/panorama>

Assim, não se pode mais afirmar da existência de um absoluto isolacionismo tecnológico, pois a mancha de cobertura paulatinamente é ampliada no Brasil e de comunicação das populações mais afastadas e, diversamente da aquisição de computadores, onde o comprometimento do orçamento doméstico é latente, a compra de telefones móveis representa maior viabilidade no bolso dos brasileiros.⁶⁴

⁶⁴ O Brasil tem 464 milhões de dispositivos digitais (computador, notebook, tablet e smartphone) em uso no Brasil (corporativo e doméstico), ou seja, em maio desse ano, a projeção é que serão mais de dois dispositivos digitais (2,2) por habitante, de acordo com a 34ª edição da Pesquisa Anual do FGVcia sobre o Mercado Brasileiro de TI e Uso nas Empresas. O estudo foi divulgado na última quinta, 27 de abril, pelo Centro de Tecnologia de Informação Aplicada da Escola de Administração de Empresas de São Paulo (FGVcia). O estudo revela ainda que são 1,2 smartphones por habitante, totalizando 249 milhões de celulares inteligentes em uso no Brasil. Adicionando os notebooks e os tablets, são 364 milhões de dispositivos portáteis, ou 1,7 por habitante. No País, são 3,3 celulares vendidos para um aparelho de TV. Em relação a computadores, o Brasil possui 215 milhões (desktop, notebook e tablet) em uso, atingindo um computador por habitante (100% per capita). As vendas em 2022 caíram 11%, com 12,4 milhões de unidades. Apesar do cenário nebuloso, estima-se em 2023 um crescimento perto de 10%. De acordo com o coordenador da pesquisa do FGVcia, professor Fernando Meirelles, “é notável que o uso e os gastos e investimentos em TI nas empresas de 9% da receita continuam crescendo em valor, maturidade e importância para os negócios existentes, e para viabilizar novos modelos de negócios. Seu valor depende de vários fatores, os dois principais são: o estágio ou nível de informatização e o ramo no qual a empresa atua”. Fonte: <https://portal.fgv.br/noticias/uso-ti-brasil-pais-tem-mais-dois-dispositivos-digitais-habitante-revela-pesquisa>

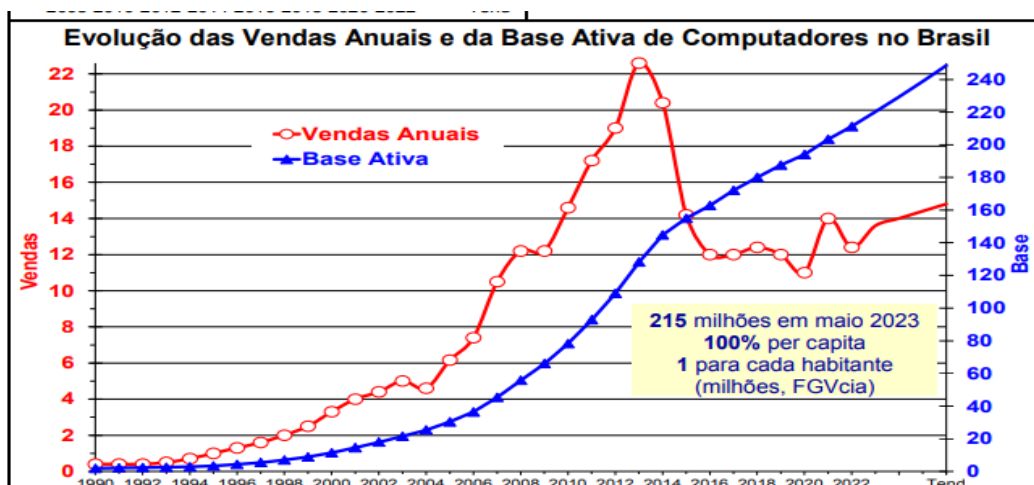


Fig. 41. Evolução das vendas de computadores no Brasil, considerando fluxos anuais e base ativa.
 Fonte: https://eaesp.fgv.br/sites/eaesp.fgv.br/files/u68/pesti-fgvcia-2023_0.pdf

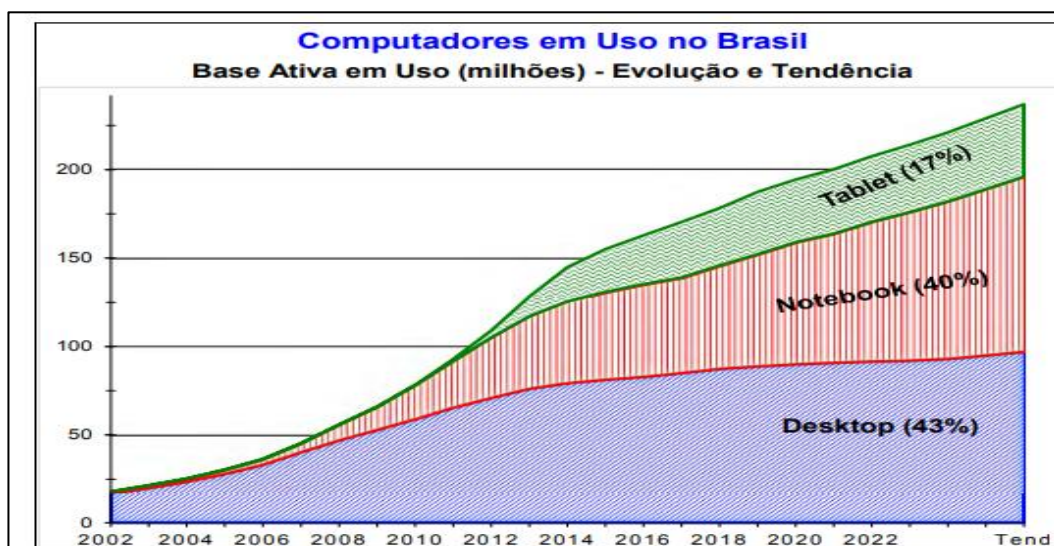


Fig. 42. Evolução do uso de computadores (computadores de mesa, portáteis e simplificados) no Brasil.
 Fonte: https://eaesp.fgv.br/sites/eaesp.fgv.br/files/u68/pesti-fgvcia-2023_0.pdf

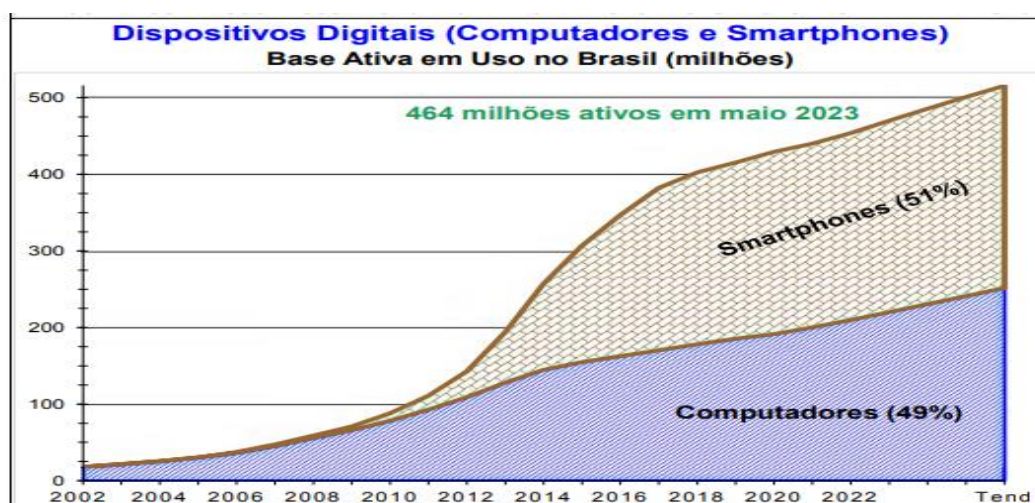


Fig. 43. Evolução comparativa entre o uso de telefones inteligentes e computadores no Brasil. Fonte:
https://eaesp.fgv.br/sites/eaesp.fgv.br/files/u68/pesti-fgvcia-2023_0.pdf

3.3. Abertura da inclusão digital e a expansão da extrajudicialização.

Da leitura do relatório Justiça em números, edição 2023, produzido pelo Conselho Nacional de Justiça, pouco ou quase nada se encontra sobre o avanço e fortalecimento de novas tecnologias específicas na consolidação de métodos adequados de resolução ou prevenção de conflitos, a exemplo do portal consumidor.gov; verifica-se, apenas, a promoção dos CEJUSCs e os núcleos de Justiça 4.0.

A extrajudicialização, em diferentes ordenamentos, constitui regra na logística da pacificação, onde a autocomposição configura caminho quase obrigatório (excetuando-se situações muito específicas onde há o ingresso judicial), notadamente no ambiente dos cursos jurídicos e de órgãos de apoio na Administração Pública, e é continuamente estimulada como instrumento primário não adversarial.⁶⁵

Não dedicando maior espaço ou interesse no investimento de diferentes ferramentas digitais simplificadas, destinadas à autocomposição dos litígios, deixa o Estado brasileiro de divulgar, cultivar e aprimorar mecanismos mais simples e aptos a reduzir o desmedido desvio produtivo do consumidor; tratou-se da reformulação de instituições, no aumento dos CEJUSCs, na economia e sustentabilidade, mas não se reservou espaço significativo de um momento para despertar novas culturas minimalistas de pacificação (v.g. plataformas ou aplicativos de suporte à conciliação ou mediação), a exemplo do ODS n. 16 da Agenda 2030 da ONU.⁶⁶

⁶⁵ No Rio de Janeiro, o Tribunal de Justiça instituiu um mecanismo de resolução online de disputas em matéria de saúde para resolver de maneira mais eficiente as demandas envolvendo consumidores e planos de saúde complementar.³⁵ Ao protocolar sua ação judicial pelo sistema eletrônico, o autor é encaminhado para o portal da conciliação, em que pop ups mostram a porcentagem de conciliação obtida em tais demandas, um incentivo (nudge) que fornece informação adequada ao demandante e possibilita que o autor siga num procedimento de conciliação.³⁶ O sistema conecta automaticamente em um chat eletrônico os representantes das empresas, que podem desde logo oferecer acordos/transações que atendam aos interesses do litigante. Caso a proposta seja aceita, a minuta de sentença é produzida automaticamente e é distribuída a um juiz para homologação. CABRAL, Antônio do Passo. **Processo e tecnologia**: novas tendências. Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro nº 85, jul./set. 2022. p.31. Disponível em: https://www.mprj.mp.br/documents/20184/3481505/Antonio_do_Passo_Cabral_RMP85.pdf

⁶⁶ A Agenda global 2030 é um compromisso assumido por líderes de 193 Países, inclusive o Brasil, e coordenada pela Organização das Nações Unidas (ONU). Essa agenda foi recepcionada pelo Poder Judiciário Brasileiro, por meio do Conselho Nacional de Justiça, e teve como marco inicial a criação do Comitê Interinstitucional da Agenda 2030. (. .) ODS-16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em**

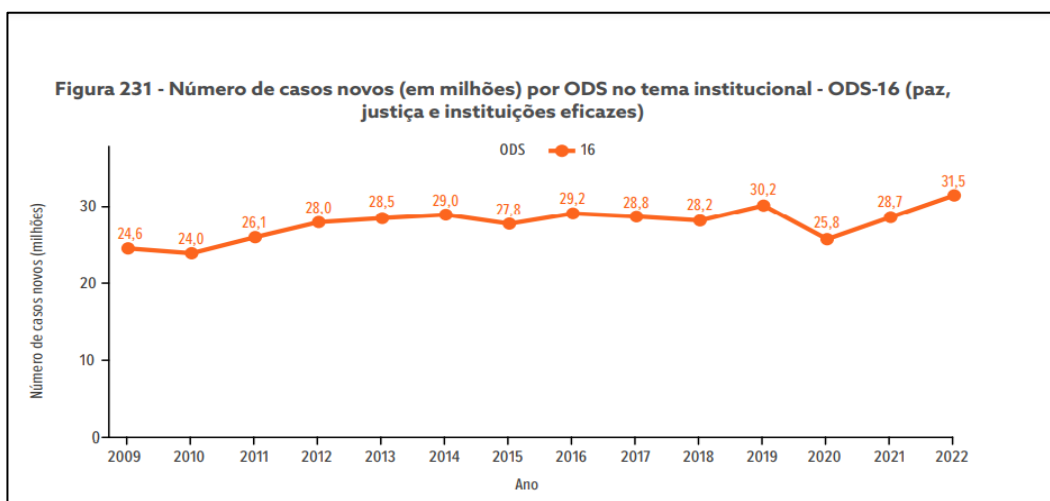


Fig. 44. Número de casos novos inseridos no ODS 16 (paz, justiça e instituições eficazes). Fonte: Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p.296. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>

3.4. Disseminação da educação para o consumo e prevenção de litígios.

Outro fator de enorme relevo na mudança de mentalidade para reduzir litígios potenciais é o contínuo investimento na educação para o consumo, em todos os pontos da cadeia e notadamente nos fornecedores e consumidores, interagindo escolas, universidades, empresas, imprensa e outros atores sociais.

Sem a educação para o consumo, em toda a cadeia, naturalmente há grave risco para o aumento das causas potenciais de litígios por falta de informação ou mesmo mínima razão dos deveres e direitos nas relações contratuais ou extracontratuais e, de igual modo, nos efeitos oriundos da responsabilidade civil.

A exemplo da educação financeira, com fulcro na prevenção do superendividamento, a introdução aos postulados mínimos do consumo e o papel de cada ator na circulação de bens e serviços, configura mandamento indispensável para as bases de uma sociedade com menor índice de beligerância e, conseqüentemente, redução de demandas extremamente desnecessárias.

De igual forma, a colaboração da imprensa também deveria ser objeto de preocupação dos Poderes constituídos, pois seu alcance é inegável na realidade brasileira (e de outras sociedades também), podendo representar valiosa ponte entre os integrantes das relações de consumo e outras de elevado impacto na formação dos conflitos mais comuns; contudo, ainda é muito tímida tal iniciativa no nosso contexto e pouco se aproveita a mídia de massa com o intuito educativo.

3.4.1. A educação para o consumo do fornecedor.

Nas sociedades onde se desenvolve a cultura da paz e do respeito, da consideração pelos valores básicos da família, das pessoas idosas, da criança e do adolescente, da natureza de um modo amplo, da valorização pelos profissionais do ensino e do próprio ensino de qualidade, desde a tenra idade, observa-se um decréscimo das demandas judiciais e administrativas, com nítida diminuição do número de Tribunais e profissionais jurídicos (membros do Judiciário, Ministério Público, Defensorias ou Advogados de ofício etc) e tal fato é visto de forma absolutamente

natural (v.g. Japão, Dinamarca, Suíça etc)⁶⁷, não se almejando, de nenhum modo, o aumento do número de atores do Direito e, muito menos, do orçamento específico para os serviços judiciais.⁶⁸

No Brasil, a elevadíssima carga tributária não escolhe prioridades fundamentais e, infelizmente, o direcionamento da arrecadação ocorre para manter luxos e serviços secundários se comparados com os setores da saúde, alimentação, habitação, educação, saneamento e outros visceralmente vinculados à dignidade do ser humano.

Assim, antes mesmo de pensarmos em aumentar o número instalações ou servidores, deve-se otimizar os já existentes e efetivar a cultura dos métodos adequados de resolução e prevenção de litígios⁶⁹, sob pena do colapso progressivo da prestação

⁶⁷ Parte da literatura também sustenta a existência de uma tentativa deliberada do Estado japonês de criar mecanismos eficazes para direcionar o setor privado e a sociedade sem a necessidade de normas, leis e outros tipos de imposições legais. Nesse sentido, Haley (1991) assevera que no Japão, aqueles que possuem autoridade, ou seja, “a legitimidade ou autoridade socialmente reconhecida para comandar e ser obedecido”, não necessariamente estão investidos em posições que lhes confere poder legal, isto é, a capacidade outorgada por lei de coagir outros a realizarem uma atividade que de outra forma não executariam. Como evidência, ele apresenta a ampla utilização de recomendações governamentais (denominadas em japonês de *gyōsei shidō* 行政指導) pela administração pública japonesa. Trata-se de um tipo de aconselhamento informal dado por autoridades públicas, que era prontamente obedecido pelo setor privado e por outros segmentos da sociedade. Tais recomendações governamentais possuíam um traço peculiar no Japão, pois abrangiam assuntos que em outros países seriam normalmente tratados com leis e regulamentos. JÚNIOR, Waldemiro Francisco Sorte. **A baixa recorrência ao judiciário e o uso de meios alternativos de resolução de conflito no japão**: possíveis implicações para políticas públicas. Revista Práticas de Administração Pública. v.5, n.1, jan., abr., 2001. p.15. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/pap/article/download/41271/44837>

⁶⁸ Organizado pela Direção-Geral de Educação, pela Direção-Geral do Consumidor e pela DECO realizou-se, a 30 de setembro, a sessão por via digital, “À Conversa sobre Educação para o Consumo”. Nesta sessão subordinada ao tema “Os Desafios dos Jovens Consumidores”, foram debatidas as questões relativas ao consumo digital e sustentável e os seus efeitos sobre os jovens e as suas famílias, tendo sido apresentado o Referencial de Educação ao Consumidor para a Educação Pré-Escolar, Ensino Básico e Ensino Secundário, um documento de trabalho orientado para os professores destes níveis de ensino. Moderada pelo jornalista Pedro Andersson, e teve como oradoras representantes da DGC e da DECO. A sessão contou com a participação de professores e também de técnicos dos Centros de Informação Autárquica ao Consumidor, bem como de outras entidades, num total de mais de cem participantes. No dia 9 de dezembro de 2020 a DGC realizou uma sessão de informação destinada alunos do 3.º ciclo, mais precisamente a 4 turmas do 8.º ano do Colégio de Santa Doroteia, em Lisboa, sobre consumo sustentável e importância da reciclagem. Esta sessão contou também com a participação da Sociedade Ponto Verde. REPÚBLICA PORTUGUESA. **Relatório de Atividades de 2020**. Direção-Geral do Consumidor. Lisboa, 2021. p.56.

⁶⁹ A busca de meios alternativos à adjudicação jurisdicional é considerada pelo discurso institucional do sistema de Justiça como desejável e merecedora de incentivo, mesmo nos casos em que o interesse processual seja manifesto e, portanto, em que não pode ser denegado o acesso direto ao Poder Judiciário. 188 Chiesi Filho, entretanto, pontua o fato de que a conciliação, não obstante seja política permanente do Conselho Nacional de Justiça, tem apresentado poucos resultados. Salienta que a obrigatoriedade da audiência conciliatória do art. 334, do CPC pouco alterou esse quadro e que o crescimento de 50,2% na estrutura dos CEJUSCs foi acompanhado do aumento de apenas 1% no índice de conciliação judicial. Disso conclui que se trata “de uma situação alarmante e de quase total ausência

jurisdicional na nossa realidade; em tal cenário, a conscientização dos fornecedores configura dever básico no aprimoramento das relações de consumo e redução de futuras lides.⁷⁰

3.4.2. A educação para o consumo do consumidor.

De idêntica maneira ao fornecedor, o consumidor também deve ter facilitado o seu acesso à programas contínuos de educação para o consumo e conhecer previamente rotinas de planejamento financeiro, uso consciente dos bens duráveis e serviços, logística reversa de consumo, prevenção ao superendividamento e outros problemas que não necessariamente são objeto de perfunctória discussão judicial, interpretando a potencialidade de conflitos como oportunidades de aprendizado e adoção de comportamentos colaborativos e não adversariais.⁷¹

de resultado prático ante o grande investimento e incentivo para a solução pacífica dos conflitos. Faleck anota que “a utilização de sistemas consensuais pressupõe a opção da parte, a voluntariedade e a prerrogativa da autonomia da vontade”. 190 Disso se deduz que deve haver estímulos positivos para seu emprego ou negativos para a utilização dos meios e canais mais custosos para a sociedade, sob pena de não haver incentivo adequado ao consumidor ou advogado que exerce tal escolha. ELESBON, Salomão A. Z. Spencer. **Plataformas extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo: diagnósticos e perspectivas de integração aos juizados especiais cíveis do Espírito Santo**. Brasília – DF, 2022. p. 63-64. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/dissertacao-plataformas-extrajudiciais-1.pdf>

⁷⁰ Portanto, observa-se que de fato a cultura, a tradição e as normas sociais de comportamento exercem influência substancial no sistema legal e judicial de um país. Entretanto, uma série de autores sugere cautela, para que não se atribua ênfase excessiva a argumentos baseados unicamente em fatores culturais para explicar fenômenos sociais, econômicos e políticos no Japão. Johnson (1982) é um desses autores que contesta a concepção de que o caráter singular da cultura japonesa constitua a principal razão para os altos níveis de crescimento econômico durante a década de 1970. Por exemplo, o autor acredita que, ao contrário do que se difunde frequentemente, o consenso, muitas vezes tido como um traço da cultura nipônica que contribui para maior eficiência na governança e no relacionamento público privado, não é uma característica inerente à sociedade japonesa, uma vez que não existia durante as décadas de 1930 e 1940 e foi um resultado de circunstâncias históricas e percepções políticas, e não de valores sociais peculiares do país. JÚNIOR, Waldemiro Francisco Sorte. **A baixa recorrência ao judiciário e o uso de meios alternativos de resolução de conflito no japão: possíveis implicações para políticas públicas**. Revista Práticas de Administração Pública. v.5, n.1, jan., abr., 2001. p.15. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/pap/article/download/41271/44837>

⁷¹ Existe la tendencia a confundir y considerar sinónimos conflicto y violencia. Así toda expresión de violencia se considera un conflicto, mientras que la ausencia de violencia se considera una situación sin conflicto e incluso de paz. Sin embargo, desde nuestro punto de vista, una situación se define como conflicto no por su apariencia externa, sino por su contenido, por sus causas profundas. La primera idea básica es que no toda disputa o divergencia implica un conflicto. Se trata de las típicas situaciones de la vida cotidiana, en las que aunque hay contraposición entre las partes, no hay intereses o necesidades antagónicas. Solucionarlas tendrá que ver, casi siempre, con establecer niveles de relación y canales de comunicación efectivos que nos permitan llegar a consensos y compromisos. Hablaremos de conflicto en aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que hay contraposición de intereses (tangibles), necesidades y/o valores en pugna. A esa contraposición la vamos a definir como problema: la satisfacción de las necesidades de una parte impide la satisfacción de las de la otra. (...) El conflicto no es un momento puntual, es un proceso. Tiene su origen en las necesidades (económicas, ideológicas,

Observa-se, de tal forma, a ação conjunta de diferentes fatores para otimizar a prestação dos serviços de justiça (mudança de postura, investimento na cultura da paz e não beligerância, apoio aos métodos adequados, com prestígio à autocomposição, inovação tecnológica com a disseminação de plataformas e aplicativos voltados às práticas não judicializantes etc) e não apenas no incremento de material humano e postos da tradicional judicialização.



Fig. 45 – 46. Campanha sobre educação para o consumo, realizada pelo DGC de Portugal. Fonte: REPÚBLICA PORTUGUESA. **Relatório de Atividades de 2020.** Direção-Geral do Consumidor. Lisboa, 2021. p.56.

biológicas,...), sería la primera fase. Cuando éstas están satisfechas, bien porque no chocan, o bien porque hemos conseguido unas relaciones lo suficientemente cooperativas o sinérgicas, no hay lo que hemos denominado problema. Cuando las de una parte chocan con las de la otra, cuando las convertimos en antagónicas, surge el problema, segunda fase. El no enfrentarlo o no resolverlo, nos llevará a que comience la dinámica del conflicto. Se irán añadiendo elementos: desconfianza, incomunicaciones, temores, malentendidos, etc. En un momento dado, todo esto estallará en lo que llamamos la crisis, la tercera fase, que suele tener una manifestación violenta y es lo que mucha gente identifica como conflicto. No hay porque esperar a esta fase para enfrentar los conflictos. De hecho se trata del peor momento para resolver conflictos de una manera creativa y no violenta y todavía peor para intentar aprender a hacerlo. Es el momento en el que no se dan ninguna de las condiciones para hacerlo de una forma positiva: falta el tiempo, la tranquilidad, la distancia,... Es el momento en el que el conflicto se ha hecho más grande e inmanejable, se nos viene encima y tenemos que darle respuesta inmediata. Esto nos lleva a no reflexionar, a no analizar qué es lo que pasa y por qué, a no mirar qué recursos tenemos ni a buscar alternativas de solución, respondiendo casi siempre de la forma en que tradicionalmente hemos visto, aunque sea negativa y no nos guste. A veces esa reflexión no la hacemos ni siquiera después. SORIANO, Paco Cáscon. **Educar en y para el conflicto.** Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona, s.d. Disponible em: <https://escolapau.uab.cat/img/docencia/recurso001.pdf>



Fig. 47. Centros europeus de proteção ao consumidor, vinculados à REDECEC. Fonte: <https://cec.consumidor.pt/quem-somos12/a-rede-cec.aspx>

No processo de amadurecimento e educação para o consumo, vários atores sociais devem colaborar na prevenção de novos litígios, destacando-se a necessidade de maior participação dos cursos jurídicos brasileiros em se aproximar da população, em atividades de extensão ou mesmo na consultoria prestada nos NPJ, permitindo a disseminação horizontal das informações de forma transparente e acessível.

4. TRILHANDO UM NOVO CAMINHO: A DESBUROCRATIZAÇÃO DAS MENTES E O USO DOS MECANISMOS DIGITAIS NA TUTELA DO CONSUMIDOR.

4.1. O necessário despertar dos métodos adequados de resolução.

O cenário da pandemia da COVID 19 (11/03/2020 – 05/03/2023) despertou, diante da imperiosa necessidade de soluções emergenciais de grande escala e da impossibilidade do livre trânsito de pessoas em instituições, meios de transporte e nos mais diferentes espaços, a adoção de ferramentas antes rarefeitas e custosas, exigindo tecnologias conectivas simples e de reduzido investimento, diante da hipervulnerabilidade deflagrada em diferentes escalas e setores da economia (formação da renda primária nos serviços onde era impossível praticar o isolamento absoluto), prejudicando, inclusive, a prestação dos serviços públicos mais mezinhos.

Em tal contexto, com absoluta velocidade e prioridade, plataformas digitais de caráter público (v.g. sistema BACEN PIX), aplicativos públicos ou privados do comércio eletrônico e canais permanentes de diálogos entre a Administração Pública e os administrados foram desenvolvidos ou ampliados na tentativa de substituir o clássico atendimento presencial.⁷²

⁷² Na terceira semana de março de 2020, os serviços e organismos públicos foram postos à prova quanto à rapidez, eficiência e organização das equipas para implementação do teletrabalho. A equipa da Direção-Geral não fugiu à regra e num espaço de sensivelmente uma semana, a Direção-Geral do Consumidor com o apoio da Secretaria-Geral criou todas as condições tecnológicas para que os trabalhadores e colaboradores pudessem exercer as tarefas à distância através das respetivas casas. Ao mesmo tempo que a situação pandémica da COVID se instalava e alastrava, os cidadãos, as famílias e as organizações foram ajustando as suas vidas (e rotinas) e as novas tecnologias impuseram-se como principais ferramentas de trabalho e de vivência. (...) Como é sabido, a situação pandémica não afetou apenas Portugal, mas a esmagadora maioria dos países. Tratando-se de uma pandemia à escala europeia e mundial, a situação da COVID-19 impôs a todos os Governos, autoridades e organizações o estabelecimento de uma cooperação ímpar (mais estreita e organizada) com vista a identificar as melhores soluções para combater o vírus e iniciar a urgente retoma económica. Esta cooperação também se aplicou na defesa do consumidor e sendo a Direção-Geral do Consumidor a autoridade competente para representar os direitos e interesses dos consumidores junto das instituições europeias (Comissão Europeia, Conselho e Parlamento Europeu), as tarefas de reporte sobre a conflitualidade decorrente da pandemia, de partilha e troca de experiências em matéria de legislação aprovada, bem como as tarefas relacionadas com fiscalizações conjuntas na internet foram igualmente exigentes para a Direção-Geral do Consumidor especialmente no primeiro semestre de 2020. REPÚBLICA PORTUGUESA. **Relatório de Atividades de 2020**. Direção-Geral do Consumidor. Lisboa, 2021. p.12-20.

Mesmo antes do quadro pandêmico, a Comunidade Europeia já edificava um mecanismo transnacional de resolução dos litígios em linha (RLL), voltado ao estímulo das decisões céleres e extrajudiciais de conflitos, com o uso de mediadores vinculados aos centros de atendimento aos consumidores em parcerias com as universidades e órgãos da administração em geral, objetivando reduzir despesas na administração da justiça e fomentar a interação em tempo real entre os sujeitos de direito envolvidos, de modo a consolidar a cultura da mínima judicialização e o gradativo empoderamento das partes no ambiente da cultura não adversarial e de colaboração.⁷³

Os resultados de uma mudança de postura, no intuito de abandonar o hermético e exclusivo dogma do monopólio da judicização⁷⁴ e modelo exclusivamente heterocompositivo para os conflitos sociais são percebidos gradativamente e, com a manutenção de tal comportamento, em tempo mediano, o adensamento de feitos do modelo histórico lastreado na entrega da paz social pelo Estado cederá lugar ao comportamento salutar da urgente simplificação da prestação

⁷³ Las plataformas de resolución de conflictos surgen ante la necesidad de dar pronta respuesta a los conflictos que se suscitan en el entorno electrónico, ya que acudir a la justicia en estos casos resulta costoso, las sentencias tardan años en llegar, y las relaciones entre las partes se pierden totalmente durante el procedimiento judicial. El nuevo sistema de interacción en las plataformas de economía colaborativa, que abordaremos a continuación, y en las redes sociales, requiere de mecanismos ágiles que permitan gestionar los conflictos, que allí suceden y que son múltiples, resguardando y manteniendo las relaciones en el entorno virtual, beneficio especialmente de las pequeñas y medianas empresas, a las mini pymes, y de los consumidores y sectores más vulnerables, afianzando el comercio electrónico. El Grupo III de trabajo en ODR de la CNUDMI, desde el año 2010 trabajó en el 43 periodo de sesiones, en la preparación de las Notas Técnicas para la resolución de disputas en línea, las que logró finalmente aprobar en 2016, para servir de guía en la elaboración del marco legal. CLARA, Bibiana Beatriz Luz. **Plataformas electrónicas de resolución de conflictos y economía colaborativa.** Revista de Negociación, Mediación, Conciliación y Métodos RAD. N.15, sep. 2019. Disponible em: https://ar.lejister.com/articulos.php?Hash=9d38cc87e18ff78d2b841bd5fa4ef198&hash_t=089cc60fe59df927193cd23e7dae4251

⁷⁴ Fernanda Medina Pantoja, del Departamento de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Río de Janeiro (PUC-Río), enfatiza que es común, entre los abogados, la creencia de que estirar una causa recurriendo a los trámites habituales puede derivar en un incremento de las ganancias. “Lo que ocurre es exactamente lo contrario. Cuando los procesos se alargan demasiado, todo el mundo pierde”, sostiene. Pantoja, quien no participó en el estudio, señala otra ventaja de las soluciones consensuadas. “Una vez concertado, un acuerdo elaborado a partir del diálogo no solo resuelve el conflicto en cuestión sino que también evita que las partes vuelvan a recurrir a la Justicia”. En opinión de Santana, del CNJ, ese tipo de arreglo equivale, para los implicados en un conflicto, a una “toma de control sobre la propia vida, en contraposición a una sentencia impuesta por un juez”. Más allá del alivio que esto representa para los Juzgados, la difusión del uso de los mecanismos de autocomposición puede contribuir para modificar mentalidades, analiza Morilas. “Probablemente, solo cuando lleguemos a una comprensión social de que los individuos pueden resolver sus propios problemas habrá una disminución significativa de las causas en trámite”, dice. FERRARI, Márcio. **La cultura del acuerdo.** Revista Pesquisa FAPESP. n. 283, set. 2019. Disponible em: <https://revistapesquisa.fapesp.br/es/la-cultura-del-acuerdo/>

dos serviços de justiça, com a delegação para mediadores particulares, devidamente habilitados, na condição de colaboradores conduzindo processos digitais de mediação, com prazo máximo de encerramento da demanda em 90 (noventa) dias.⁷⁵

A iniciativa da resolução abreviada dos conflitos transfronteiriços no âmbito da União Europeia remonta ao ano de 2005, quando verificada a necessidade de mecanismos céleres e menos custosos, envolvendo questões consumeristas de pouca ou média complexidade, sem a necessidade de dilação probatória, ensejando a aplicação de métodos adequados de resolução em um tempo muito mais breve.⁷⁶

⁷⁵ A plataforma europeia de resolução de litígios em linha (RLL) é disponibilizada pela Comissão Europeia para tornar o comércio em linha mais seguro e mais justo mediante o acesso a ferramentas de resolução de litígios de elevada qualidade. Todos os retalhistas e comerciantes da UE, da Islândia, do Listenstaine e da Noruega são obrigados a fornecer uma ligação eletrónica facilmente acessível à plataforma RLL e um endereço de correio eletrónico para a plataforma RLL os contactar (artigo 14.º do Regulamento (UE) n.º 524/2013). Se receber uma notificação da plataforma RLL, tal significa que um consumidor tem um problema por resolver com um bem ou um serviço que adquiriu na sua loja em linha e que decidiu recorrer à plataforma RLL para encontrar uma solução. O consumidor poderá optar por partilhar consigo a informação constante do formulário de projeto de reclamação, para ver se é possível encontrar uma solução direta para o litígio (contacto direto). Através do seu painel de instrumentos poderá trocar mensagens diretamente e enviar anexos, tal como fotografias de produtos. PORTUGAL. Resolução de litígios em linha (RLL). Por que motivo a plataforma RLL é importante para os comerciantes. Fonte: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.trader.register&lng=PT>

⁷⁶ Con el desarrollo de las plataformas de comercio electrónico, y la interacción en las redes sociales, se producen todo tipo de conflictos, y hacerlos depender del sistema judicial, constituye un serio problema, que impacta negativamente en el crecimiento y desarrollo del sistema comercial, por las tardanzas y exceso de formalismo, además de los altos costos, y las dificultades en procesos transnacionales. Tratando de brindar una solución a esta situación surgieron las plataformas electrónicas de resolución en línea, que tienen la forma de un sitio de Internet interactivo. Permiten que los consumidores resuelvan sus reclamos extrajudicialmente de modo rápido y eficaz, aportando la necesaria confianza al comercio electrónico, para permitir su normal desarrollo, especialmente para compras transfronterizas. El marco legal sobre ODR, constituye una de las prioridades a tener en cuenta, para fomentar y reforzar el crecimiento de este mercado digital. Las plataformas deben facilitar información sobre los métodos ODR, que ponen a disposición del público. Permiten ingresar los reclamos mediante formularios electrónicos disponibles en varios idiomas, y adjuntar documentos, mantener el intercambio seguro de datos que transmiten las partes, informándolas sobre sus derechos y mediante su consentimiento para el tratamiento de los datos personales, a través de la explicitación en sus políticas de privacidad. Los proveedores, que celebren contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea pueden proporcionar en sus sitios de internet un enlace electrónico a las plataformas de resolución a las que estén adheridos y proporcionar su correo electrónico de contacto. Se promueve en general, que, para los problemas generados en la contratación electrónica, se utilicen los mecanismos ODR, como la alternativa más eficaz a la justicia, por sus caracteres específicos de rapidez, la privacidad que se mantiene sobre lo discutido y acordado, la flexibilidad del sistema, la confianza, y la gratuidad en el caso de los consumidores. La misma se puede llevar a cabo mediante entidades acreditadas o mediante el centro virtual de ODR, que el usuario acepta al interactuar en la plataforma, teniendo especialmente en cuenta, que conforme al principio de libertad de elección, no será válido el acuerdo de sumisión obligatoria al arbitraje para el consumidor antes de presentarse el conflicto, y que lo prive de acceder a la tutela judicial efectiva. CLARA, Bibiana Beatriz Luz. **Plataformas electrónicas de resolución de conflictos y economía colaborativa**. Revista de Negociación, Mediación, Conciliación y Métodos RAD. N.15, sep. 2019. Disponible em: https://ar.lejister.com/articulos.php?Hash=9d38cc87e18ff78d2b841bd5fa4ef198&hash_t=089cc60fe59df927193cd23e7dae4251

O teto económico das demandas atualmene encontra-se em € 5.000,00 (cinco mil euros), não havendo a presença obrigatória de advogados, pois a tramitação ocorre em plataforma autoexplicativa, com tradução automática pela tecnologia assistiva, de modo extremamente simplificado e administrada por representantes habilitados nos organismos credenciados ao seu uso em diferentes regiões de cada Estado pertencente ao bloco.

Duas grandes motivações estimulam fornecedores a participar com maior frequência e colaborar com a resolução mais célere dos problemas, a saber: **a)** a simplicidade do cadastramento de fornecedores e consumidores, em um sistema com formulários com linguagem simples e **b)** a transparência do sistema e a possibilidade do fornecedor ser reconhecido na plataforma como colaborador da pacificação, rendendo-lhe pontuação sobre critérios de segurança nas compras digitais ou físicas entre os países, consoante o Art. 14º do Regulamento n. 524, de 21 de maio de 2013, da União Europeia.

Artigo 1.º Objeto.

O presente regulamento tem por objetivo contribuir para o bom funcionamento do mercado interno, em particular do mercado interno digital, através da consecução de um elevado nível de proteção dos consumidores, proporcionando uma plataforma europeia de RLL ("plataforma de RLL") que facilite a resolução de litígios entre consumidores e comerciantes, em linha e por via extrajudicial, de forma independente, imparcial, transparente, eficaz, célere e justa.

Artigo 2.º Âmbito de aplicação.

1. O presente regulamento é aplicável à resolução extrajudicial de litígios relativos às obrigações contratuais resultantes de contratos de venda ou de serviços em linha entre um consumidor residente na União e um comerciante estabelecido na União através da intervenção de uma entidade de RAL inserida numa lista nos termos do artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2013/11/UE, e que pressupõe a utilização de uma plataforma de RLL.

Artigo 5.º Criação da plataforma de RLL

1. A Comissão cria uma plataforma de RLL e é responsável pelo seu funcionamento, incluindo todas as funções de tradução necessárias ao objetivo do presente regulamento, à sua manutenção, ao seu financiamento e à segurança dos dados dela constantes. A plataforma de RLL deve ser de fácil utilização. A criação, o funcionamento e a manutenção da plataforma de RLL devem assegurar que a privacidade dos seus utilizadores seja respeitada desde a fase de conceção, e que a plataforma de RLL seja acessível e utilizável por todos os utilizadores, incluindo, na medida do possível, os utilizadores vulneráveis.

2. A plataforma de RLL deve constituir um ponto único de entrada para os consumidores e os comerciantes que pretendam obter a resolução extrajudicial dos litígios abrangidos pelo presente regulamento. Deve ser um sítio web interativo, gratuito e acessível em linha em todas as línguas oficiais das instituições da União.

Artigo 14.º Informação ao consumidor

1. Os comerciantes estabelecidos na União que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha e os mercados em linha estabelecidos na União devem disponibilizar nos seus sítios *web* uma ligação eletrónica à plataforma de ODR. Essa ligação deve ser facilmente acessível aos consumidores. Os comerciantes estabelecidos na União que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha devem comunicar igualmente o seu endereço de correio eletrónico.

2. Os comerciantes estabelecidos na União que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha e que se tenham comprometido ou sejam obrigados a recorrer a uma ou mais entidades de RAL para resolver litígios com consumidores devem informar os consumidores da existência da plataforma de RLL e da possibilidade de recorrer a essa plataforma para resolver os seus litígios. Devem disponibilizar uma ligação eletrónica à plataforma de RLL no seu sítio *web* e, se a proposta for apresentada através de mensagem eletrónica, nessa mesma mensagem. As informações devem ser igualmente prestadas, se for caso disso, nos termos e nas condições gerais aplicáveis aos contratos de venda e de serviços em linha.

Duas são as opções de resolução na plataforma, diferenciando-se pelo grau de interferência ou não dos órgãos de defesa do consumidor, notadamente nas relações onde os interessados adotam conduta totalmente proativa de prevenção à instauração do conflito, quais seja: **a)** resolução direta entre os interessados (v.g. fonecedor e consumidor) e **b)** resolução com o apoio da RLL, onde o prazo de 30 (trinta) dias é conferido para o atendimento especializado e acolhedor da demanda.⁷⁷

⁷⁷ A plataforma europeia de resolução de litígios em linha (RLL) é disponibilizada pela Comissão Europeia para tornar o comércio em linha mais seguro e mais justo mediante o acesso a ferramentas de resolução de litígios de elevada qualidade. Todos os retalhistas e comerciantes da UE, da Islândia, do Listenstaine e da Noruega são obrigados a fornecer uma ligação eletrónica facilmente acessível à plataforma RLL e um endereço de correio eletrónico para a plataforma RLL os contactar (artigo 14.º do Regulamento (UE) n.º 524/2013). Se receber uma notificação da plataforma RLL, tal significa que um consumidor tem um problema por resolver com um bem ou um serviço que adquiriu na sua loja em linha e que decidiu recorrer à plataforma RLL para encontrar uma solução. O consumidor poderá optar por partilhar consigo a informação constante do formulário de projeto de reclamação, para ver se é possível encontrar uma solução direta para o litígio (contacto direto). Através do seu painel de instrumentos poderá trocar mensagens diretamente e enviar anexos, tal como fotografias de produtos. Se a notificação disser respeito a uma reclamação, tal significa que o consumidor gostaria de submeter o problema à apreciação de uma entidade de resolução de litígios aprovada. As entidades de resolução de litígios enumeradas na plataforma RLL satisfazem rigorosos critérios de qualidade e de independência. (...). Uma entidade de resolução de litígios é um terceiro imparcial que ajuda os consumidores a resolver litígios de forma não conflituosa. Em geral, o recurso a uma entidade de resolução de litígios é mais rápido e barato do que uma ação em tribunal. Fonte: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.trader.register&lng=PT>



Fig. 48. Página do sistema REDCEC com orientação sobre a resolução informal dos litígios consumeristas. Fonte: https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/informal-dispute-resolution/index_en.htm

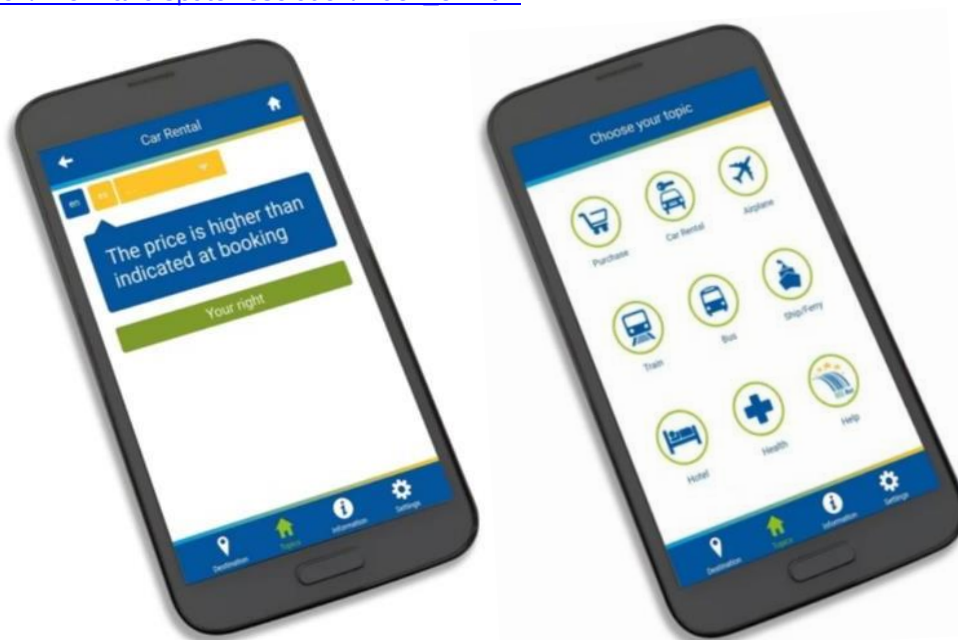


Fig. 49 - 50. Aplicativo vinculado ao sistema de prevenção/resolução alternativa de litígios REDCEC. Em destaque as funções destinadas aos conflitos com transportes e locação na União Europeia. Fonte: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_es

Com exceção da Dinamarca, o processo administrativo digital decorre da aplicação do Regulamento n. 861/2007, revisto e atualizado pelo Regulamento da UE n. 2421/2015, em vigor desde julho de 2017 e incide em questões de trato empresarial, consumerista e civil e exige o caráter transfronteiriço entre os interessados (obrigatoriamente devem residir em países distintos da UE).

Regulamento 861, de 11 de julho de 2007:

Artigo 1º. Objecto O presente regulamento estabelece um processo europeu para acções de pequeno montante, destinado a simplificar e a acelerar as acções de pequeno montante em casos transfronteiriços e reduzir as respectivas despesas. O processo europeu para acções de pequeno montante é, para os litigantes, uma alternativa aos processos existentes nos termos da lei dos Estados-Membros. O presente regulamento visa igualmente suprimir os processos intermédios necessários para permitir o reconhecimento e a execução, noutros Estados-Membros, de decisões proferidas num Estado-Membro em processo europeu para acções de pequeno montante.

São utilizados 04 espécies de formulários disponíveis em todas as línguas utilizadas na UE:

- a) formulário A: requerimento do interessado;
- b) formulário B: pedido eventual do órgão estatal para completar informações ou retificar dados;
- c) formulário C: resposta do reclamado;
- d) formulário D: conteúdo da decisão proferida pelo órgão de apoio à autocomposição).

O procedimento de resolução autocompositiva, com o apoio da RLL, segue 7 (sete) fases, a saber:

- a) envio do formulário;
- b) aceitação ou rejeição pelo órgão;
- c) com aceitação, envio do formulário ao reclamado (em 14 dias);
- d) resposta do demandado (em 30 dias);
- e) decisão do órgão de apoio (em 30 dias);
- f) decisão do órgão de apoio da Rede;
- g) execução do acordo com o apoio da Rede.

Não se incluem na competência do sistema RLL, as seguintes temáticas: a) responsabilidade civil do Estado; b) questões de alimentos, testamentos e sucessões, c) natureza fiscal, tributária ou aduaneira; d) direito do trabalho e segurança social.

O Centro Europeu do Consumidor – Unidade de Portugal, protocolou cerca de 2.000 (dois mil) pedidos em 2020, registrando-se um progressivo aumento de reclamações com as compras em linha (cerca de 75% dos protocolos), perdurando os contratos de transporte aéreo na liderança das reclamações 39% das reclamações dos residentes no solo português).

Em 2020, por exemplo, a REDECEC - Portugal prestou **assistência a 22.687** (vinte e dois mil seiscentos e oitenta e sete) consumidores sobre assuntos viagens, cerca de **25.000** (vinte e cinco mil) **pedidos de ajuda quanto à Covid 19**, sendo utilizada fartamente a plataforma com o apoio de juristas portugueses e serviços destinados especificamente a: a) RLL: conflitos transfronteiriços; b) cooperação para o acesso aos mecanismos adequados de outros países do bloco; c) assistência jurídica técnica, nos moldes do Art. 14 da Diretiva RAL; d) presença dos pontos de contato físico e remoto de atendimento aos consumidores (conforme o Art. 21 da Diretiva de Serviços-Assistência aos consumidores, nas hipóteses de lides transfronteiriças na UE – vide Decreto-Lei n. 80/2019).

Com pouco mais de 15 anos de conhecimento da facilitação de acesso à justiça e defesa do consumidor, o trabalho de assessoria transfronteiriça na UE remonta ao antigo IC – Instituto do Consumidor e, posteriormente à AEIC – Agência Europeia de Informação ao Consumidor da região do Vale do Ave, na cidade de Guimarães.

Em julho de 2010, o CEC passa a funcionar como suporte de contato para auxiliar e informar os usuários de serviços no âmbito da União Europeia (vide Art. 21 da Diretiva de Serviços – Decreto n. 92/2010) e foi abarcado, em comunhão, pela Direção-Geral do Consumidor em Portugal; a seguir, verificam-se alguns detalhes e procedimentos de acesso ao sistema da plataforma REDCEC, com a ilustração de Portugal.



Fig. 51. Funcionamento da plataforma europeia RLL – Resolução de Litígios em Linha. Fonte: https://europa.eu/youreurope/business/files/odr_infographic_pt.pdf

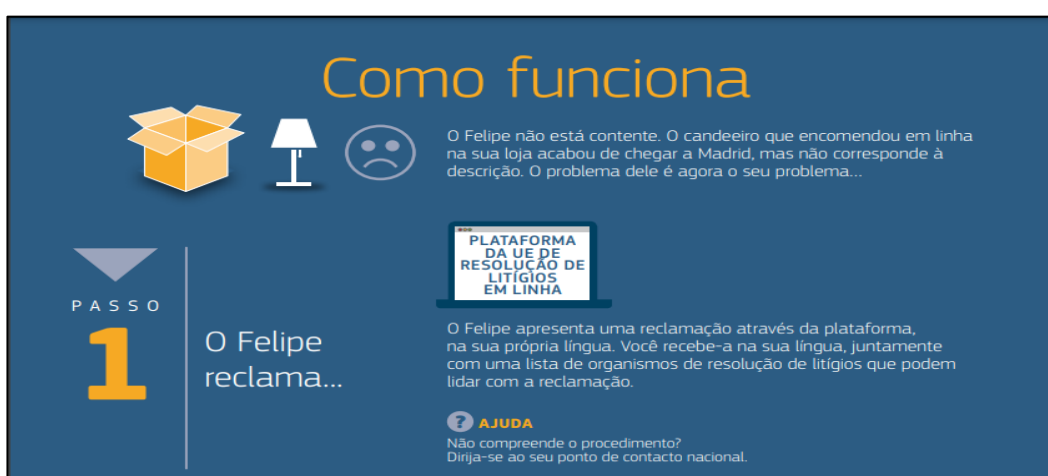


Fig. 52. Funcionamento da plataforma europeia RLL – Resolução de Litígios em Linha. Primeiro passo de acesso: registro de reclamação com pedido de contato direto ao fornecedor ou intervenção dos diferentes órgãos de apoio e orientação ao consumidor. Fonte: https://europa.eu/youreurope/business/files/odr_infographic_pt.pdf

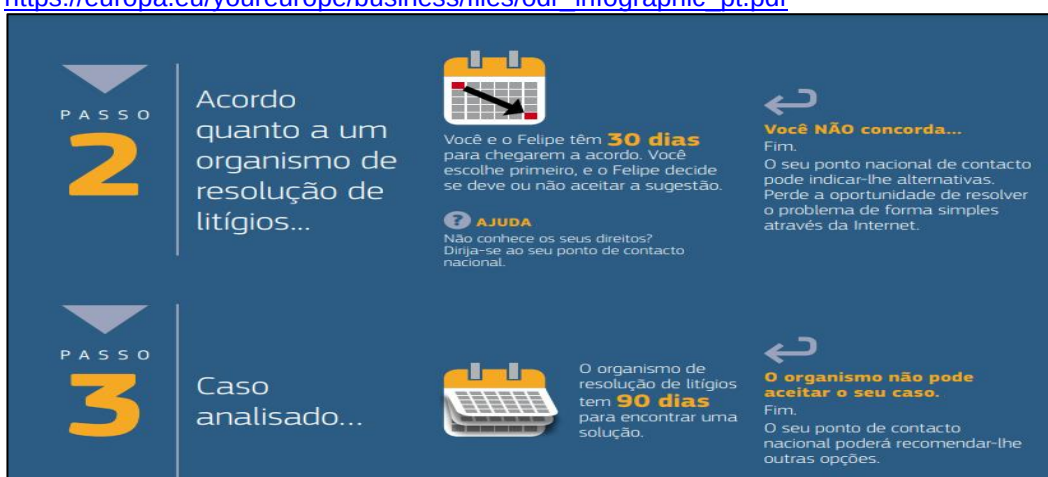


Fig. 53. Funcionamento da plataforma europeia RLL – Resolução de Litígios em Linha. Segundo passo nas tratativas de formatação do acordo, evitando a formação do litígio. Não havendo acordo, haverá intervenção do organismo de resolução de litígios, com prazo de 90 dias para promover a solução. Fonte: https://europa.eu/youreurope/business/files/odr_infographic_pt.pdf



Fig. 54. Funcionamento da plataforma europeia RLL – Resolução de Litígios em Linha. Requisitos exigíveis dos fornecedores para adesão ao sistema da RLL – REDECEC (dados básicos: canal direto na página do fornecedor, endereço de correio eletrónico, canal direto com a plataforma de resoluções, inserção de dados da plataforma no contrato básico na União Europeia. Fonte: https://europa.eu/youreurope/business/files/odr_infographic_pt.pdf



Fig. 55. Funcionamento da plataforma europeia RLL – Resolução de Litígios em Linha. Fonte: https://europa.eu/youreurope/business/files/odr_infographic_pt.pdf

Português

Procurar

Comissão Europeia > > Consumidores > Encontre uma solução para os seus problemas enquanto consumidor >

Resolução de Litígios em Linha

Página inicial | Derrote o seu processo | Como funciona | Direitos dos consumidores | Registo do comerciante | Entidades de resolução de litígios | Ajuda

Descreva-nos o seu problema de consumo

Vivo em... Portugal

O comerciante está estabelecido em... França

Fiz a compra... ☐ Em linha ☒ Fora de linha (loja, porta a porta, venda por correspondência)

Já tentei... (Assinale todas as opções aplicáveis)

- ☐ Contatar o vendedor
- ☐ Recorrer a uma entidade de resolução de litígios
- ☐ Processo judicial
- ☐ Outro / Não sei

O meu problema prende-se com... (Assinale todas as opções aplicáveis)

- ☐ Serviços financeiros (hipoteca, seguros, banca, etc.)
- ☐ Um bem ou serviço de custo superior a 5 000 EUR
- ☐ Uma fraude/imitação da internet (phishing) em linha
- ☐ Outro / Não sei

Anular

Ver os resultados >

Fig. 56. Funcionamento da plataforma europeia RLL – Resolução de Litígios em Linha. Página para cadastro de reclamação e filtragem da temática e dados auxiliares, como país de origem dos contratantes envolvidos, setor de serviços, origem dos produtos, especificação do problema etc. Fonte: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PT>



Fig. 57. Funcionamento da plataforma europeia RLL – Resolução de Litígios em Linha. Comandos para acesso aos CECs, entidades de resolução de litígios por países e acesso aos formulários necessários para protocolar atendimento eletrônico na RLL. Fonte: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.selfTestResult>

4.2. Razoável duração do processo na realidade sul-americana: mecanismos digitais existentes na promoção do acesso à justiça.

A promoção da tutela consumerista na América do Sul ainda enfrenta a inexistência de uniformização do direito material e dos procedimentos de prevenção e repressão às práticas atentatórias à defesa do consumidor, inclusive com a ação dos mecanismos adequados de resolução de conflitos e questões básicas (v.g. natureza de ordem pública ou dispositiva das normas protetivas, conceito de consumidor e fornecedor, hipóteses de responsabilidade civil e elementos excludentes ou arrefecedores do nexo de causalidade, limites da indenização, fatores preventivos na educação para o consumo etc). ⁷⁸

Faz-se necessário um trabalho prévio de uniformização do próprio direito do consumidor, no bloco andino, para o aprimoramento de técnicas autocompositivas na solução e prevenção de litígios, notadamente com o avanço das tecnologias redutoras de custos e tempo na pacificação, a exemplo do sistema adotado na União Europeia.

A razoável duração do processo não pode configurar um fim em si mesmo; representa uma garantia mínima aos que necessitem do mecanismo da jurisdição em receber a prestação de um serviço em tempo previsível e a possibilidade de fluidez da vida fora do Poder Judiciário; abaixo, observe-se a comparação do tratamento da judicialização em alguns países da América do Sul: ⁷⁹

⁷⁸ Se, algum tempo atrás, a proteção do consumidor era um tema de direito interno, eis que a atuação da maioria das pessoas restringia-se ao território do seu país, uma relação típica nacional, sem qualquer elemento de internacionalidade, hoje a realidade regional e nacional é diversa. Com a abertura dos mercados a produtos e serviços estrangeiros, com a crescente integração econômica, a regionalização do comércio, as facilidades de transporte, o turismo em massa, o crescimento da telecomunicações, da conexão em rede de computadores, do comércio eletrônico, não há como negar que o consumo já extrapola as fronteiras nacionais.⁷ Os bens estrangeiros estão nos supermercados, os serviços são oferecidos por fornecedores com sede no exterior no telemarketing, através da televisão, do rádio, da Internet, da publicidade massificada no dia-a-dia da maioria dos cidadãos de nossas metrópoles regionais.⁸ Não é mais necessário viajar, ser um consumidor-ativo, um consumidor turista, deslocar-se para ser um consumidor, que contrata de forma internacional ou se relaciona com fornecedores de outros países. ⁹ As próprias formas de produção e montagem hoje são internacionais, os contatos internacionais de consumo e o turismo massificaram-se.¹⁰ O fenômeno do consumidor-passivo internacional e o do consumidor-ativo internacional já chegou aos países da América Latina e ao Brasil. Consumir de forma internacional é típico de nossa época. MARQUES, Cláudia Lima. **A insuficiente proteção do consumidor nas normas de Direito Internacional Privado** - Da necessidade de uma Convenção Interamericana (CIDIP) sobre a lei aplicável a alguns contratos e relações de consumo. OAS - Organization of American States. Disponível em: https://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_home_temas_cidip-vii_proteccionconsumidor_leyaplicable_apoyo_propuestabrasil_port.pdf

⁷⁹ BRASIL. MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO. **Defesa do**

Argentina	“O artigo 53 da LDC dispõe que as ações judiciais iniciadas pelos consumidores, associações de consumidores, autoridades de aplicação nacional ou local, se aplicarão às normas no processo de conhecimento, sendo este processo mais abreviado, que existam na jurisdição do tribunal ordinário competente”.
Bolívia	“Na esfera judicial não existe nenhum procedimento especial para a proteção dos consumidores. Os procedimentos de “queixa direta” e “queixa administrativa” de usuários de serviços públicos são processos administrativos que se sustentam nas superintendências respectivas e cumprem os princípios de rapidez, gratuidade e informalidade; além de estabelecer prazos processuais curtos para a administração eficaz dos processos de queixas e denúncias dos usuários. Da mesma forma se aplicam procedimentos administrativos com relação à proteção em matéria de defesa do consumidor nos municípios e nos respectivos governos municipais”.
Brasil	“No Brasil existem os chamados Juizados Especiais Cíveis, destinados às causas de menor complexidade e que não ultrapassem o valor de 40 salários mínimos. Dentre as causas que tramitam nesta Justiça Especializada estão as referentes ao Direito do Consumidor. Ultrapassando o limite de 40 salários mínimos, as causas tramitarão junto a Justiça Comum. “
Chile	“A partir da Lei nº 19.955 os procedimentos dividem-se em individuais e coletivos. Os primeiros, por sua vez, podem ser ordinários ou de quantia mínima, que são aqueles em que o valor em litígio não alcança 10 UTM (aproximadamente 480 dólares). Nesta classe de procedimentos, as controvérsias resolvem-se em única instância no Juizado de Polícia local, sem direito a revisão pelas Cortes de Apelação.”
Colômbia	“A Lei nº 446, de 1998, outorgou a Superintendência de Indústria e Comércio, o compartilhamento das faculdades jurisdicionais com os juízes, o que supõe um procedimento mais ágil.”
Equador	“São competentes para conhecer e julgar as infrações previstas em lei, em primeira instância os Juizes de Contravenções (ainda não foram instaurados processos da competência dos Intendentes Gerais de Polícia e Delegados Nacionais). O juiz Penal é competente para a apelação. O processo judicial se inicia com a acusação particular ou a denúncia, citação ao acusado, audiência oral de julgamento em que se produzem as provas, ou se amplia o prazo para a perícia e a sentença. Cabe apelação. Sim, existem procedimentos diferentes de defesa do consumidor: a) trâmites administrativos nos órgãos de controle; b) a Defensoria do Povo segue um trâmite de intermediação entre consumidores e fornecedores conforme a Lei Orgânica da Defensoria do Povo; se as partes não chegam a um acordo se emite um informe solicitando aos órgãos judiciais o início do processo; o conteúdo do informe não é vinculante para o juiz, ou seja, ser apreciado de acordo com a seu convencimento; c) as associações de consumidores também podem representar os interesses individuais e coletivos dos consumidores perante autoridades judiciais, administrativas ou diretamente, ante os fornecedores, por meio de ações, trâmites e gestões (Artigo 63 da Lei Orgânica de Defesa do Consumidor). Neste último caso, se faz através de uma intermediação.”
Paraguai	“Não existe procedimento em nível judicial em matéria de defesa do consumidor, somente nas apelações das resoluções administrativas que tramitam ante o Tribunal de Contas no Contencioso Administrativo.”
Peru	“As etapas processuais de defesa do consumidor na via judicial são mais complexas e lentas. A tutela dos consumidores em dita via compete aos próprios consumidores ou ao Indecopi em representação de interesses coletivos ou difusos.”
Uruguai	“Não existe Regulamentação expressa até a presente data.”
Guiana	“O procedimento não ultrapassa o que está previsto na lei.”

Assim, observando os exemplos da realidade andina traçada na tabela acima, constata-se a inexistência de um ordenamento uniforme nos países andinos⁸⁰ propicia a desestimular a celeridade na judicialização ou até mesmo nos procedimentos de ADR, físicos ou digitais e, concomitantemente, tal cenário também inviabiliza uma postura conjunta e transparente de acolhimento do consumidor na prevenção de litígios, educação para o consumo e melhoria dos serviços privados ou públicos nos países envolvidos.⁸¹

Provavelmente, a melhoria de tal situação demandará, minimamente, duas frentes de ações integradas e contínuas:

a) Primeira linha de ação: efetivar um indispensável processo de uniformização do direito consumerista comunitário no MERCOSUL⁸² (viabilizando a convergência de pontos

⁸⁰ Incontroverso é que a proteção deste agente econômico mais fraco, 22 geralmente pessoa física não profissional, que age, contrata ou negocia no mercado de consumo o fornecimento de produtos e serviços sem fins lucrativos e fora de sua atividade profissional principal, interessa hoje ao Direito Internacional Privado regional, como comprova o Protocolo de Santa Maria de 1998 no Mercosul e ao Direito Internacional Privado geral, como demonstrou o projeto de 1980 da Convenção de Haia²³ e a Convenção Européia de Roma de 1980. Pergunta-se, aqui, se os esforços até agora realizados foram suficientes ou devem ser renovados. As normas nacionais deveriam ser suficientes para proteger o consumidor no novo mercado sem fronteiras, ao mesmo tempo em que não devem ser usadas pelos países como novas barreiras a livre circulação de produtos e de serviços dos países integrados ou que pertencem a uma zona de livre comércio ou união aduaneira, como a NAFTA, a ALCA e o Mercosul. MARQUES, Cláudia Lima. **A insuficiente proteção do consumidor nas normas de Direito Internacional Privado** - Da necessidade de uma Convenção Interamericana (CIDIP) sobre a lei aplicável a alguns contratos e relações de consumo. OAS. Organization of American States. Disponível em: https://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_home_temas_cidip-vii_proteccionalconsumidor_leyaplicable_apoyo_propuestabrasil_port.pdf

⁸¹ La situación es más grave aun en otros países de Sud América, como Uruguay y Paraguay, pues carecen de leyes de defensa del consumidor. Ello es un inconveniente en el contexto del desarrollo del mercado común regional (Mercosur), que incluye a Brasil, Paraguay, Uruguay y Argentina, por que entre los países del Mercosur, los únicos con leyes actuales de protección del consumidor son Brasil (Código de 1991) (sic) y Argentina (1993). STIGLITZ, Gabriel. **Modificaciones a la Ley Argentina de defensa del consumidor y su influencia en el Mercosur.** in Doutrinas Essenciais. Direito do consumidor. Fundamentos do Direito do consumidor. org. Cláudia Lima Marques. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. v.1. p.1147-1163.

⁸² Es de la esencia del Derecho del consumidor, la característica preventiva de las normas y soluciones del sistema de protección. Se trata de una de las más notables superaciones respecto del Derecho tradicional, que sólo reaccionaba frente a los daños ya producidos. Pero en el ámbito de la protección del consumidor, un sistema únicamente sancionatorio sería inadecuado, porque los costos sociales que los accidentes de consumo (los daños derivados de productos, etc.) dejan a los consumidores y al mercado, no son reparables a través de aquellos mecanismos clásicos "ex post facto". A través del sistema resarcitorio, el daño no se elimina del mundo de los hechos" (...) Finalmente, La Ley 24.240 de defensa del consumidor, de acuerdo al texto sancionado por el Parlamento, establecía en el mismo art. 53, el beneficio de la gratuidade para el acceso de los consumidores a la Justicia. Sin embargo, dicha solución también fue vetada por el Presidente a través del Decreto 2.089 de 1993. De modo que se frustró la vigencia de una norma apropiada, que permitía superar el obstáculo económico que para el acceso a la Justicia representan los costos judiciales. Pues sí es imposible al consumidor acudir a los Tribunales por escasez de recursos económicos y por ello debe resignar sus reclamos, se verifica la peor de las injusticias. (...) Las deficiencias de la política y Administración en materia de defensa del consumidor en Argentina (y otros países de la Región) es el resultado de la aplicación de un modelo de mercado extremadamente neo-liberal, sustentado fundamentalmente sobre la base de la resregulación, que abandona al consumidor a las reglas del libre mercado. STIGLITZ, Gabriel. **Modificaciones a la Ley Argentina de defensa del consumidor y su influencia en el Mercosur.** in Doutrinas Essenciais.

essenciais na tutela do consumidor, englobando aspectos gerais das normas de ordem pública sobre a responsabilidade civil, garantias contratuais e extracontratuais, qualidade, adequação e segurança dos produtos e serviços, divulgação sobre a ação dos órgãos administrativos e seu incremento, transparência nas relações de consumo, táticas preventivas da judicialização, inclusive sobre a tutela difusa geral sobre acessibilidade jurisdicional (v.g. a inversão do ônus da prova) e outros temas de importância, pois o uso de mecanismos digitais não exclui o acesso aos serviços da jurisdição tradicional (passaria a ser uma opção secundária com a mudança do pensamento);

Infelizmente, também impera a falta de uniformidade na legislação processual em defesa do consumidor, notadamente a tutela dos mais diversos interesses e direitos difusos, consoante exemplos da tabela abaixo.⁸³

Argentina	“Não existe um procedimento judicial propriamente dito, isto é, não existe previsão nos códigos processuais para ações coletivas. No entanto, existe jurisprudência em que os conflitos de incidência coletiva são solucionados com base nos princípios gerais de direito (pela via de criação pretoriana) e com base no artigo 43 da Constituição nacional, a qual foi reformada em 1994, onde diz: toda pessoa pode ajuizar ação de caráter breve sempre que não exista outro meio judicial mais idôneo, contra todo ato ou omissão de autoridades públicas ou de particulares, que de forma concreta provoque lesão ou esteja na eminência de provocá-la, ou que restrinja, altere ou ameace, com arbitrariedade ou ilegalidade manifesta, direitos e garantias reconhecidas por esta Constituição, tratado ou Lei. No caso, o juiz poderá declarar a inconstitucionalidade da norma em que se funde o ato ou omissão lesiva. Podem ajuizar esta ação contra qualquer forma de discriminação, inclusive no que tange aos direitos que protegem o meio ambiente, a concorrência, o usuário e o consumidor, assim como também os direitos de incidência coletiva em geral, o ofendido, o defensor do povo e as associações que se destinam a este fim, registradas conforme a lei, a qual determinar os requisitos e formas de sua organização. Toda pessoa poderá ajuizar esta ação para tomar conhecimento dos dados a ela referidos, bem como da finalidade desses dados, que constem em registros ou bancos de dados públicos ou privados destinados a fornecer informações; e em caso de falsidade ou discriminação para exigir a supressão, retificação, confidencialidade ou atualização daqueles.”
Bolívia	“Os direitos difusos de consumidores indeterminados se encontram protegidos pelo interesse público que pode existir em virtude do direito prejudicado. Assim, nascem os processos de denúncia de ofício, que podem ser iniciados por todas as superintendências. Com relação aos direitos coletivos, se aplica a mesma figura normativa; o interesse

Direito do consumidor. Fundamentos do Direito do consumidor. org. Cláudia Lima Marques. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. v.1. p.1147-1163.

⁸³ Difusos, como conceitua o CDC, são interesses ou direitos transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato. Os interesses difusos compreendem grupos menos determinados de pessoas (melhor do que pessoas indeterminadas, são antes pessoas indetermináveis), entre as quais inexistente vínculo jurídico ou fático preciso. São como um feixe ou conjunto de interesses individuais, de objeto indivisível, compartilhadas por pessoas indetermináveis, que se encontram unidas por circunstâncias de fato conexas. MAZZILLI, Hugo Nigro. **A defesa dos interesses difusos em juízo**. São Paulo: Saraiva, 2009. p. 53.

	coletivo é o que suporta a possibilidade de formação de grupos sociais que tenham como objetivo principal proteger os consumidores dentro de uma esfera de desenvolvimento das relações trabalhista e social, mesmo que esta forma de agrupamento de proteção dos consumidores não esteja consagrada normativamente. Finalmente e com relação à inversão do ônus da prova nos processos de reclamação administrativa de usuários de serviços públicos, o regulamento da Lei de Procedimentos Administrativos D.S. 27172, no Artigo 63 estabelece que o ônus da prova pertence ao operador do serviço público, e é aplicável no âmbito da regulamentação setorial, que inclui a provisão de serviços de energia elétrica, hidrocarbonetos, telecomunicações etc.”
Brasil	“O Código Brasileiro de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC Lei nº 8.078/90), em seu artigo 81, estabelece que a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poder· ser exercida em juízo, individualmente ou a título coletivo, tratando os incisos que seguem este artigo da forma em que se manifestar· esta defesa coletiva (interesses ou direitos difusos, interesses ou direitos coletivos e interesses ou direitos individuais homogêneos).”
Chile	“A Lei nº 19.955 estabeleceu um procedimento para cautelar o interesse coletivo difuso dos consumidores. A respeito do conceito de interesse coletivo e difuso, a distinção está dada tanto pela determinação ou indeterminação, como pela existência de um vínculo contratual. São interesses coletivos as ações que promovem em defesa dos direitos comuns a um conjunto determinado ou determinável de consumidores, ligados a um fornecedor por um vínculo contratual. São interesses difusos as ações que se promovem na defesa de um conjunto indeterminado de consumidores afetados em seus direitos. Este procedimento É conhecido, em primeira instancia, pelos juízes de letras e divide-se em três fases: 1) admissibilidade, na qual o juiz determina que se cumpram nos requisitos de necessidade econômica e processual, para iniciar o procedimento; 2) declarativa, na qual se determina a responsabilidade infratora culmina na sentença que estabelece dita responsabilidade e ordena a forma em que ser· cumprida e; 3) indenizatória, na qual os consumidores afetados em seus direitos podem concorrer, provando os danos e o vínculo contratual, com o fim de serem indenizados os danos patrimoniais que houverem sofrido.”
Colômbia	“As ações de caráter breve (<i>acciones adelantadas</i>) podem ser interpostas frente aos juízes ou a Superintendência de Indústria e Comércio.”
Equador	“O Artigo 88 da Lei Orgânica de Defesa do Consumidor reconhece a ação popular para denunciar as infrações previstas na lei. Não existe um procedimento próprio para os direitos difusos e coletivos”
Paraguai	“Não existe uma ação autônoma judicial no ordenamento jurídico que os consumidores possam utilizar até o momento. As ações contempladas por lei são administrativas.”
Peru	“A Lei de Proteção ao Consumidor contempla o mecanismo de <i>Class Action</i>, mediante o qual a Comissão tem a faculdade de acionar judicialmente na tutela de seus direitos.”
Uruguai	“No Código Processual Geral do ano de 1998 regula-se a representação no caso dos interesses difusos, ficando estabelecido que a parte legítima para promover a ação é o Ministério Público, qualquer interessado e as instituições ou associações de interesse social, que, de acordo com a lei ou o juiz, possam garantir uma adequada defesa dos interesses em conflito”
Guiana	“São legitimados: a) A Associação de Consumidores da Guiana; b) A Divisão de Assuntos de Consumidores do Ministério do Turismo, Indústria e Comércio e; c) As Cortes de Direito.”⁸⁴

⁸⁴ BRASIL. MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO. **Defesa do**

b) Segunda linha de ação: associada ao processo de uniformização do direito do consumidor no bloco andino, necessária é a adoção de ferramentas redutoras do custo da pacificação, retirando o papel centralizador ou exclusivista do Poder Judiciário na heterocomposição e abrindo o caminho para uma duradoura mentalidade da autocomposição e contínua prevenção de litígios com a educação para o consumo; em tal contexto, a adoção de instrumentos digitais em conjunto no MERCOSUL representaria grande melhoria na qualidade de vida e prestação do serviço de resolução de conflitos, notadamente entre residentes em países distintos do bloco, incluindo situações do consumidor em trânsito onde o direito de arrependimento é dificultado e reclamações sobre a inexecução de serviços ou prestação defeituosa ocorra, pois os atuais mecanismos “alternativos” (deveriam ser denominados de adequados) de pacificação ainda são insuficientes para evitar o desgastante e colapsado sistema da jurisdição.

Na América do Sul, consoante exemplos apresentados na tabela abaixo, registra-se a presença dos métodos autocompositivos que, a exemplo da tutela do consumidor no direito material, ainda não configuram uma uniformidade de tratamento, mas denotam tal possibilidade com um esforço político entre os governantes do bloco, pois, apesar das diferenças sociais, jurídicas e econômicas, é possível o somatório de ações na uniformização, por exemplo, do direito do consumidor e do direito processual civil (não se olvidando de outros ramos vinculados ao diálogo das fontes⁸⁵, a exemplo do direito penal consumerista) para construir e aperfeiçoar ferramentas de resolução de litígios lastreadas nas tecnologias minimalistas (aplicativos ou páginas da internet), com progressiva acessibilidade na telefonia celular.⁸⁶

consumidor na América Latina. Atlas geopolítico. Brasília – DF, 2005. p.65-67.

⁸⁵ Natalino Irti, na primeira edição de 1979 de seu famoso livro, *L'età della decodificazione*, perguntava-se “como salvar o Código Civil”. Respondia que, na década de 70, em um mundo de insegurança, da fuga do Código Civil através da descodificação em micro-sistemas, o Código Civil italiano teria apenas uma função residual e de “centro” do Direito Privado (*il policentrismo e la funzione residuale del Codice Civile*). Já no prefácio da quarta edição de 1999 do mesmo livro, intitulada “descodificação, vinte anos após”, concluiu o autor italiano que o método dos micro-sistemas, apropriando-se da tradição civilística, não reduzia a racionalidade sistêmica do Direito Privado italiano, apesar da multiplicação das Leis especiais. MARQUES, Cláudia Lima. **Superação das antinomias pelo diálogo das fontes.** O modelo brasileiro de coexistência entre o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil de 2002. *in* Doutrinas Essenciais. Direito do consumidor. Fundamentos do Direito do consumidor. org. Cláudia Lima Marques. São Paulo: Revista dos Tribunais, v.1. p.682.

⁸⁶ BRASIL. MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO. **Defesa do consumidor na América Latina.** Atlas geopolítico. Brasília – DF, 2005. p.70-72.

Argentina	A nível federal, na autoridade de aplicação, funcionam os serviços de conciliação de consumo e arbitragem de consumo. A instância conciliatória preliminar (processo administrativo) tem a finalidade de colocar fim, mediante um acordo conciliatório, ao conflito denunciado pelo consumidor. Realiza-se através de conciliadores de consumo, que são pessoas idôneas que conhecem a legislação (não necessariamente advogados) e tratam de conciliar o consumidor e reclamado para encerrar o caso. No caso de assim suceder, ser lavrada uma ata correspondente; a autoridade de aplicação a homologa e a causa é arquivada. A arbitragem, também prevista na Lei nº 24.240, foi regulamentada pelo Decreto de PEN de 1998, que criou o Sistema Nacional de Arbitragem de Consumo, que funciona como tribunal colegiado, de instância única, que por equidade resolve com efeito de coisa julgada, sendo inapelável. O tribunal é voluntário e não comporta a imposição de sanções no caso de descumprimento, como também a resolução do caso, na forma de sentença judicial
Bolívia	O Regulamento da Lei de Procedimentos Administrativos (D.S. 27172), no Artigo 60, estabelece que, por intermédio de um procedimento informal, o superintendente poder adotar medidas convenientes para solucionar as reclamações; entendido como conciliação, mediação ou transação entre o usuário e a empresa fornecedora do serviço, com o fim de evitar a tramitação do “Procedimento de Reclamação Administrativa”. Na esfera municipal com relação à Lei de Municípios e a competência do governo municipal, em matéria de defesa do consumidor, não se estabelecem métodos alternativos de solução de conflitos. A Lei de Arbitragem e Conciliação, Lei nº 1770 de março de 1997, regula os procedimentos de conciliação e arbitragem que podem ser aplicados a diferentes tipos de conflitos; incluindo os referidos a proteção de direitos e interesses dos consumidores, sempre e quando estes métodos alternativos de solução de conflitos sejam aplicados por meio de um acordo entre as partes afetadas.
Brasil	Na esfera judicial, há as chamadas audiências de conciliação, que também se fazem presente no âmbito administrativo (DPDC, procons estaduais e municipais). Estes meios de resoluções alternativas funcionam na maioria dos casos, pois os consumidores em geral não têm a intenção de ingressar em juízo, mas tão somente ter atendida a sua demanda, ver respeitado um direito seu. Tais acordos também são vantajosos para as empresas, que assim evitam o desgaste de uma disputa judicial e preservam a imagem da mesma
Chile	Inexiste procedimento específico de resolução adequada - ADR
Colômbia	O procedimento jurisdicional prevê a conciliação como uma etapa do processo.
Equador	Tanto na Defensoria do Povo, como nas associações de consumidores, se realizam intermediação entre consumidores e fornecedores. O procedimento utilizado pela Defensoria do Povo se baseia na Lei Orgânica da Defensoria do Povo. Cada associação de consumidores tem seu próprio procedimento. Por exemplo, na Tribuna do Consumidor temos um manual de procedimento de reclamações que basicamente contem os seguintes passos para se apresentar as queixas: 1) Consulta do caso; 2) Formalização do caso por parte do consumidor através de uma carta, com cópia dos documentos comprobatórios; 3) Investigação jurídica. 4) Elaboração e envio de ofício com os fundamentos do fato e do direito; 5) Negociação ou intermediação com o consumidor e o fornecedor e; 6) Assinatura na ata do acordo firmado
Paraguai	Inexiste procedimento específico de resolução adequada - ADR
Uruguai	A ADECO pode agir de ofício, promover conciliações, realizar audiências administrativas, sendo estas últimas na presença do consumidor, do fornecedor e de um funcionário do organismo que tentará estabelecer um acordo entre as partes
Guiana	Os Mecanismos Alternativos de Resolução de Controvérsias estão apenas começando a funcionar na Guiana

Dos cenários acima citados da realidade sulamericana, observa-se a recente regulamentação de órgãos e programas destinados aos mecanismos de ADR e, mesmo com o avanço da tecnologia e ampliação do acesso à internet e aparelhos de telefonia móvel, perdura a inexistência de plataformas digitais nos países andinos e, de igual modo, qualquer projeto de implementação de um mecanismo coletivo para o bloco capaz de equacionar conflitos com menor custo, maior celeridade e menor desgaste próprio da jurisdição.

Diante de tal quadro, faz-se imperioso recorrer às experiências exitosas utilizadas no direito comparado na melhoria da prestação do serviço de acesso à justiça e pacificação de conflitos, evitando a concentração dos recursos de um país em poucas áreas em detrimento de segmentos onde a carência de investimentos pode agravar ou perpetuar estratos de miséria, a exemplo da realidade brasileira.

4.3. Aprendizados necessários ao Brasil: paz social fora da judicialização.

Os custos da manutenção do Poder Judiciário brasileiro alcançaram, em 2023, a péssima marca de justiça mais cara da Terra (concentra 1,6% do PIB, na manutenção do Poder Judiciário, ultrapassando a média mundial de 0,4%),⁸⁷ destoando, pela danosa morosidade processual, da qualidade mínima desejável com a prestação do serviço público da jurisdição⁸⁸ e tal cenário ainda não despertou a necessidade de revisar imediatamente a jurisdição como ferramenta ideal na prevenção ou repressão de litígios, perdurando no solo e mentes brasileiras a cultura de beligerância/combate, ao invés da linguagem do tratamento dos conflitos.

O Brasil precisa aprender urgentemente da possibilidade de paz social fora do modelo multissecular da jurisdição e tal mudança cultural, além de representar notória economia ao Tesouro Nacional, possibilitará o investimento em diferentes mecanismos de construção da paz social não apenas na área consumerista, mas em

⁸⁷ Infelizmente, o Brasil ostenta o título de possuir o Poder Judiciário mais caro do planeta e o grau de satisfação da população, com os serviços recebidos, não acompanha o volume de recursos investidos, notadamente pelo tempo médio de solução dos litígios e, nas situações de infundáveis recursos oriundos da cultura de não conciliação, décadas serem alcançadas e, em diversas situações, há necessidade de habilitação nos autos decorrente do falecimento das partes envolvidas. **O Judiciário mais caro do universo.** Os gastos com os tribunais de Justiça no Brasil correspondem a 1,6% do Produto Interno Bruto (PIB), apontam dados divulgados pelo Tesouro Nacional. O percentual é quatro vezes maior que a média internacional, que é de 0,4% do PIB. Em termos absolutos, o valor gasto pelos tribunais em 2022 chegou a 159,7 bilhões de reais. Desses, 131,3 bilhões de reais foram destinados ao pagamento de remunerações e contribuições aos magistrados e servidores, o equivalente a impressionantes 82,2% do total. Disponível em: <https://oantagonista.com.br/brasil/o-judiciario-mais-car-do-universo/>

⁸⁸ Com a retomada dos serviços presenciais, é de se esperar que o Poder Judiciário tenha tido em 2022 aumento de seus gastos, quando comparado com o ano de 2021. As despesas totais do Poder Judiciário foram de 116 bilhões, o que representa um crescimento observado na ordem de 5,5% em relação ao último ano, considerando os valores reajustados pela inflação, de forma a permitir uma comparação adequada. Esse crescimento decorre da variação na rubrica das despesas de capital em 42,1%, com aumento de 2,2 bilhões; nas outras despesas correntes em 18%, aumento de 9,1 bilhões; e das despesas com recursos humanos, representando variação positiva de 4%, total de 104,7 bilhões. O custo pelo serviço de Justiça por habitante também aumentou em 4,8% de 2021 para 2022, chegando ao custo de R\$ 540,06 por cidadão e o gasto por PIB, foi de 1,2%, mantendo-se no mesmo patamar do ano passado. O Judiciário é, ainda, fonte arrecadadora aos cofres públicos, tendo gerado, durante o ano de 2022, em decorrência da atividade jurisdicional, R\$ 67,85 bilhões, um retorno da ordem de 58% das despesas efetuadas. Esse foi o segundo maior montante auferido na série histórica. Grande parte dessa arrecadação decorre do pagamento dívidas decorrentes da execução fiscal (R\$ 33 bilhões) e recolhimento de custas (R\$ 19,7 bilhões), também incluídas outras receitas como as cobradas em imposto causa mortis nos inventários/arrolamentos judiciais, em execução pre videnciária, em execução de penalidades impostas pelos órgãos de fiscalização das relações de trabalho, e em imposto de renda. A justiça brasileira presta serviços gratuitos à população, sem cobrança de custas, em quase metade das ações, visto que 21,9% dos casos em tramitação são criminais ou de juizados especiais, em que não incidem cobranças, e, entre os demais processos, 29% tiveram concessão de assistência judiciária gratuita. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023.** Brasília: CNJ, 2023. p. 298-299.

outros setores com elevado número de acesso aos serviços judiciais.

Persistir com o modelo desgastado da jurisdição, sem o investimento em outros canais de resolução em nada ajudará na melhoria da qualidade de vida da população brasileira, diante do grave quadro de desigualdades sociais historicamente impregnado na nossa sociedade; ao inverso do efeito desejável, resistem mazelas gritantes no Brasil (v.g. ausência da universalidade dos direitos à habitação, educação, saneamento básico, saúde etc) e a comparação entre os recortes orçamentários, revelada em recente pesquisa do Tesouro Nacional, demonstra a perpetuação da cultura da judicialização, gerando o maior gasto público mundial no setor dos Tribunais e serviços judiciais em geral e não traz a satisfação popular com a prestação recebida.⁸⁹

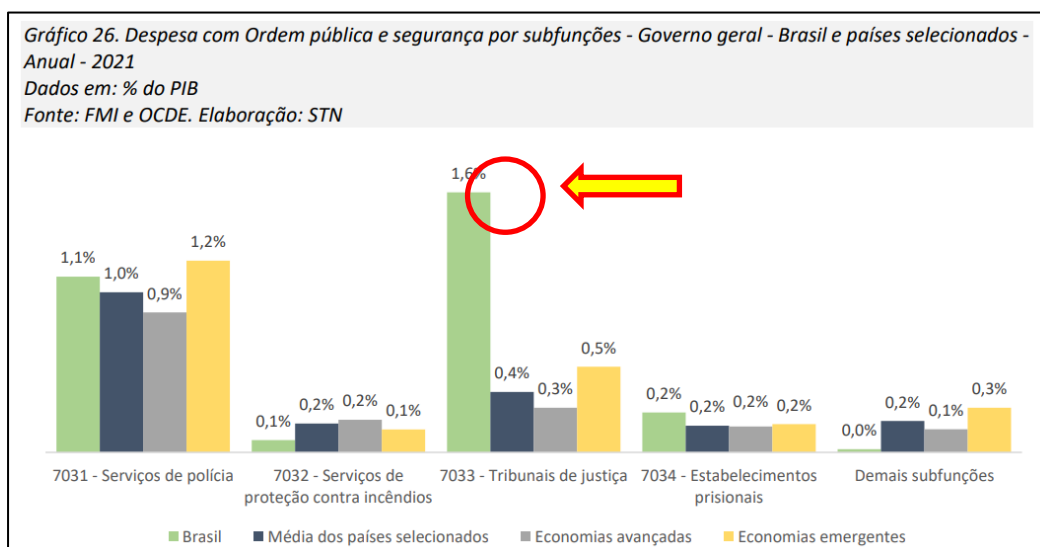


Fig. 58. Despesa brasileira com Ordem pública e segurança por subfunções. Fonte: BRASIL. MINISTÉRIO DA FAZENDA. Secretaria do Tesouro Nacional. Despesa por função do Governo Geral. Classificação COFOG. Classification of functions of Government. 2023. p.53. Disponível em: <https://www.tesourotransparente.gov.br/>

⁸⁹ Na comparação internacional, a despesa do governo geral brasileiro em 2021 na função Ordem pública e segurança foi, em termos percentuais do PIB, superior a de diversos grupos de países, como pode ser visto no gráfico 25. No caso brasileiro, o gasto de 3,0% do PIB naquele ano é bastante superior em relação à média do grupo de economias avançadas (1,6% do PIB), como França, Alemanha, Itália e Japão, e até mesmo em relação a outros países da América Latina (2,7% do PIB), como Costa Rica e Guatemala. BRASIL. MINISTÉRIO DA FAZENDA. Secretaria do Tesouro Nacional. **Despesa por função do Governo Geral.** Classificação COFOG. Classification of functions of Government. 2023. p.53. Disponível em: <https://www.tesourotransparente.gov.br/>

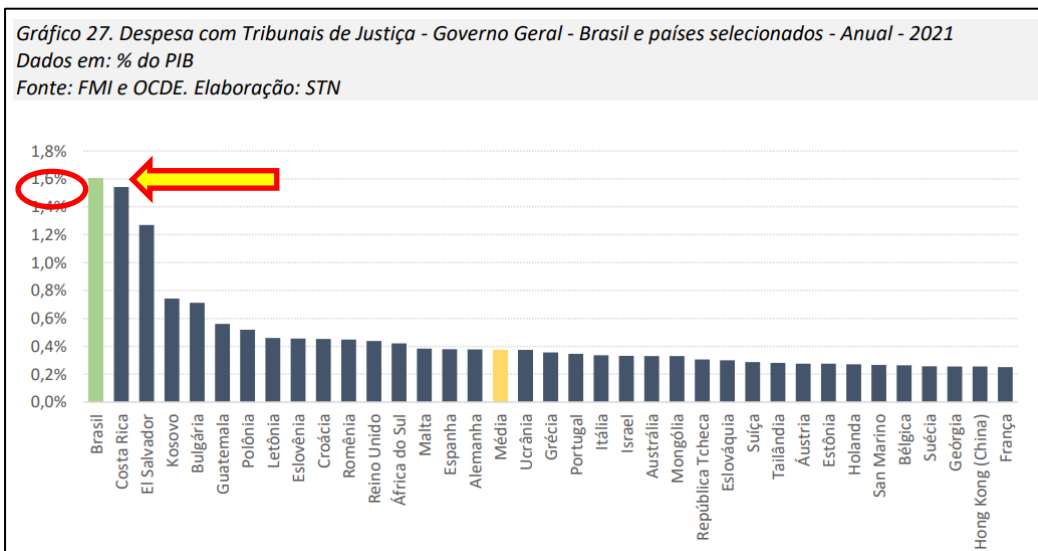


Fig. 59. Despesa com Tribunais de Justiça. Fonte: BRASIL. MINISTÉRIO DA FAZENDA. Secretaria do Tesouro Nacional. Despesa por função do Governo Geral. Classificação COFOG. Classification of functions of Government. 2023. p.53. Disponível em: <https://www.tesourotransparente.gov.br/>

5. MECANISMOS DIGITAIS NA EFETIVAÇÃO DA PAZ SOCIAL.

5.1. Mudando mentalidades e desburocratizando os serviços de justiça.

Refletindo sobre o atual contexto da tutela do consumidor no Brasil e do cotejo com o direito comparado europeu e o *blonco andino*, imperiosa é a mudança de comportamentos na busca pelo aprimoramento da ação conjunta entre os países do MERCOSUL e o incremento de ferramentas aptas a evitar a judicialização e, concomitantemente, reduzir custos com a proteção dos consumidores em trânsito, em estadia temporária (grande parte das ocorrências com delonga na resolução envolvem consumidores durante o deslocamento profissional, acadêmico ou mesmo em turismo) ou ainda dos que adquirem produtos ou serviços virtualmente.

Mesmo nos problemas de menor envergadura econômica e complexidade dos bens envolvidos, as despesas com a manutenção do mecanismo jurisdicional são desproporcionais ao serviço prestado e tal situação clama urgente e sólida alteração de paradigmas na oferta da paz social, consolidando o SNDC como órgão multifacetado, mormente na pouca explorada vertente administrativa, e não dependente, de forma visceral, da jurisdição.

Para aprimorar o SNDC, verifica-se a necessidade de uma completa mudança cultural sobre o papel da jurisdição na sociedade brasileira, sua crescente e agressiva absorção de recursos públicos, retirando investimentos, com igualdade de condições, nos serviços essenciais de primeira monta (v.g. saneamento básico, habitação social, educação, saúde, infra-estrutura de transportes etc).

Tal câmbio envolverá múltiplas e contínuas ações de caráter formativo, comportamental e estrutural, iniciando-se na educação para o consumo e no despertar crítico dos novos profissionais jurídicos, ainda nos cursos de Graduação em Direito, caminhando, por exemplo, nos seguintes eixos de trabalho:

a) a autocomposição como modelo cultural na pacificação mais simples, célere, menos custosa e próxima da sociedade, fomentando seu uso e difusão antes mesmo do aprendizado sobre o litígio, antecipando sua promoção nos cursos jurídicos e no ensino regular de um modo geral, além dos órgãos administrativos de defesa do

consumidor e de outros direitos;

b) o fortalecimento dos CEJUSC quando do inevitável ingresso em juízo (para potencializar o uso imediato dos mecanismos adequados de resolução de litígios (ADRs) e abreviar, consideravelmente, o término das contendas (estimulando o consenso nos primeiros momentos da formação da lide);

c) a criação e divulgação dos aplicativos digitais para acesso remoto aos CEJUSC, fomentando a participação dos residentes em localidades mais distantes dos pólos judiciais;

d) o investimento nas plataformas digitais preventivas de conflitos (v.g. adotando a experiência do sistema REDCEC (vide a página <http://ec.europa.eu>) da União Europeia e fortalecendo a ferramenta www.consumidor.gov, além da ampliação dos cadastros positivos de fornecedores, quanto às boas práticas no mercado de consumo;

e) ampliar a parceria e atuação dos Núcleos de Prática Jurídica (NPJ) e similares nas Graduações em Direito no Brasil, intensificando e estimulando a cultura da paz e celeridade, com a melhoria da formação dos egressos nas profissões jurídicas, pois ainda se cultiva a falsa ideia da plenitude da jurisdição, sem alertar para os graves problemas da perda de objeto, dos elevados custos envolvidos com a jurisdição e a perda de investimentos e queda do Brasil para a 104ª posição no grau internacional do fator de confiança, combate à corrupção e transparência.⁹⁰

⁹⁰ O Brasil perdeu 2 pontos no índice de percepção da corrupção (IPC) e caiu 10 posições no ranking, apontam dados da Transparência Internacional (TI) divulgados nesta terça-feira (30). Com 36 pontos, o país ficou na 104ª colocação entre os 180 avaliados, atrás de nações como Argentina, Belarus, Etiópia e Zâmbia. Foi a primeira queda do país no índice após 5 anos. Os 36 pontos alcançados em 2023 colocam o Brasil abaixo da média global do índice (43 pontos), da média para as Américas (43 pontos) e da média dos BRICS (40 pontos) — e ainda mais distante da média dos países do G20 (53 pontos) e da OCDE (66 pontos). (...) “Os últimos anos mostraram que a capacidade do Brasil de combater à corrupção e os crimes de poderosos se mantém em um equilíbrio muito frágil, que pode ser desconstruído em poucos anos”, afirma a entidade. “Por outro lado, a reconstrução leva tempo e requer compromissos verdadeiramente democráticos, participativos e inclusivos com a integridade e com a Justiça. Algo que raramente interessa à classe política e às elites que acumulam poder”. O IPC é produzido pela Transparência Internacional desde 1995 e avalia 180 países e territórios, atribuindo notas em uma escala entre 0 e 100 (quanto maior a nota, maior é a percepção de integridade). No topo do ranking estão Dinamarca (90), Finlândia (87), Nova Zelândia (85) e Noruega (84); nas últimas posições, Sudão do Sul, Síria e Venezuela (13 pontos) e Somália (11). Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/politica/brasil-cai-10-posicoes-em-ranking-de-percepcao-de-corrupcao-e-fica-atras-de-argentina-e-etioopia/>

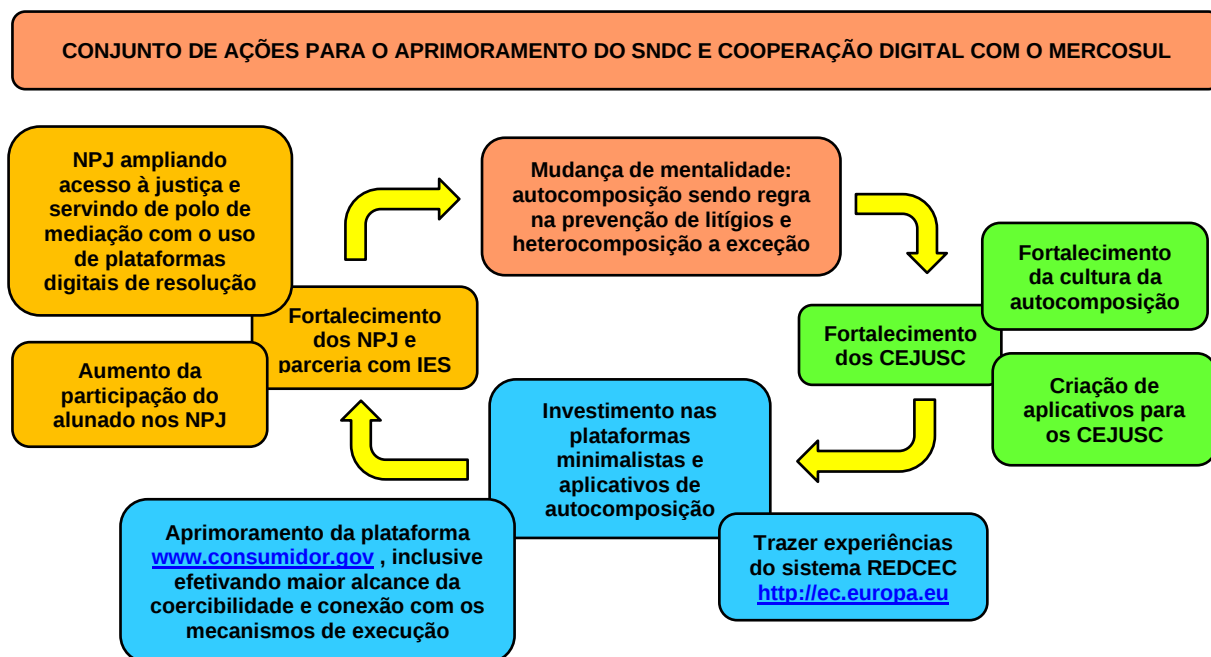


Fig. 60. Ações para o aprimoramento do SNDC no Brasil e a melhoria dos mecanismos de resolução de conflitos consumeristas. Fonte: o autor

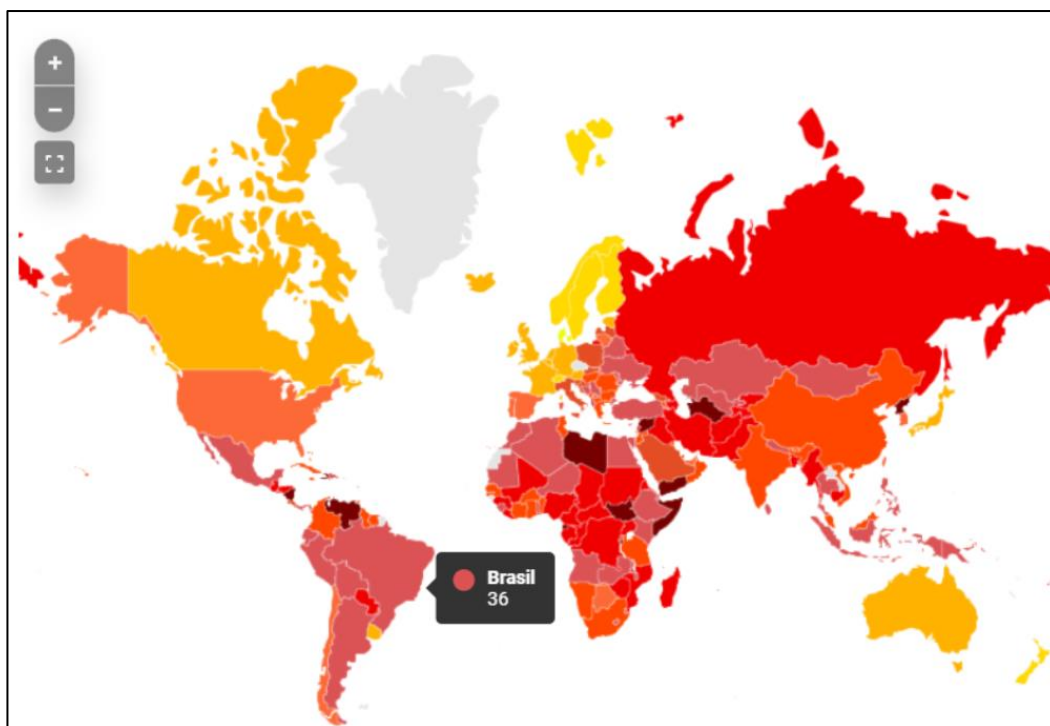


Fig. 61. Pontuação do Brasil no Índice de Percepção de Corrupção (IPC), da Transparência Internacional, em 2023. Fonte: <https://www.infomoney.com.br/politica/brasil-cai-10-posicoes-em-ranking-de-percepcao-de-corrupcao-e-fica-atras-de-argentina-e-etiofia/>

Aspectos objetivos constatados durante o desenvolvimento da pesquisa, dentre os quais merece destaque a queda de posições do Brasil no cenário IPC (transparência internacional de combate à corrupção), com os critérios exclusivamente subjetivos de ingresso nas Cortes superiores, inclusive nas nomeações com conflitos de interesses, na extinção de processos de investigação contra a corrupção e, também, no fator temporal de resolução média e arquivamento dos feitos de um modo geral, nos diferentes segmentos e competências judiciais.

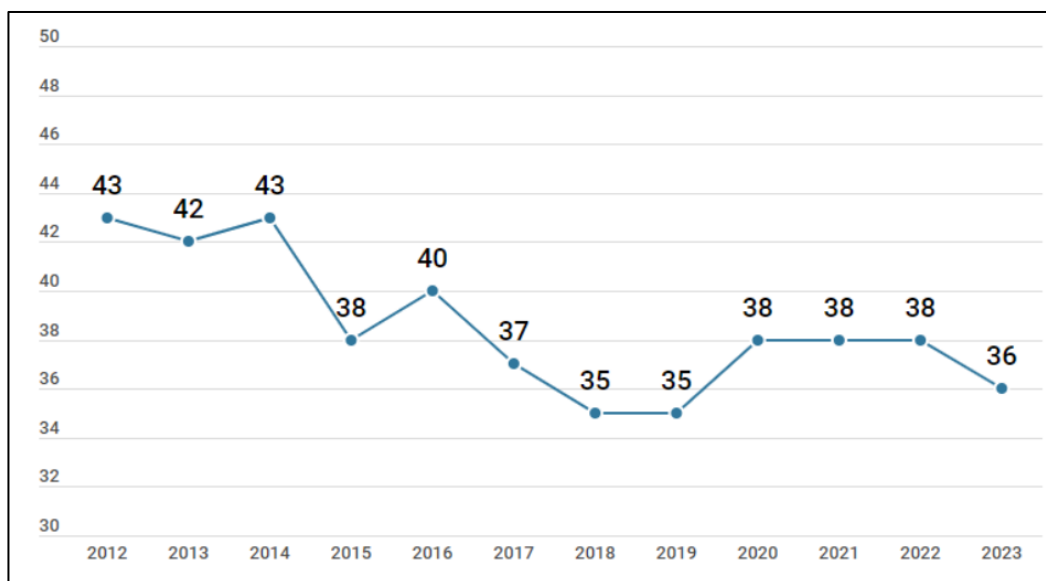


Fig. 62. Pontuação do Brasil no Índice de Percepção de Corrupção (IPC), da Transparência Internacional, entre 2012 e 2023. Fonte: <https://www.infomoney.com.br/politica/brasil-cai-10-posicoes-em-ranking-de-percepcao-de-corrupcao-e-fica-atras-de-argentina-e-etioopia/>

5.2. Mecanismos digitais na efetivação da paz social: a justiça 4.0.

No Brasil, a noção da “justiça 4.0” envolve diferentes fatores na consecução, oriundos e amadurecidos do gravíssimo cenário da pandemia do COVID-19, onde circunstâncias emergenciais impuseram soluções imediatas para driblar restrições sanitárias na prestação dos serviços pertinentes à jurisdição.⁹¹

Em tal logística, busca-se o diálogo entre os universos real e tecnológico, no conceito de governança digital, transparência e eficiência do serviço público, com aproximação concreta do jurisdicionado, redução de custos e progressiva adoção de técnicas, a saber:

- a) adoção do domicílio eletrônico (criação de um endereço judicial virtual para as comunicações processuais, citações e intimações das pessoas naturais ou jurídicas, evitando-se a frustração da execução dos atos de comunicação processual⁹²;
- b) o implemento de um Programa de transformação digital e contínua atuação inovadora;

⁹¹ O Programa Justiça 4.0: inovação e efetividade na realização da Justiça para todos tem como finalidade promover o acesso à Justiça, por meio de ações e projetos desenvolvidos para o uso colaborativo de produtos que empregam novas tecnologias e inteligência artificial. É um catalizador da transformação digital que visa a transformar a justiça em um serviço (seguindo o conceito de justice as a service), aproximando ainda mais esse Poder das necessidades dos(as) cidadãos(as) e ampliando o acesso à justiça. As inovações tecnológicas têm como propósito dar celeridade à prestação jurisdicional e reduzir despesas orçamentárias decorrentes desse serviço público. Essa iniciativa promoveu um rol de serviços judiciais de fomento à transformação digital, medidas que foram adotadas pelo Poder Judiciário em um ritmo acelerado desde 2020. Fonte: Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p.166.

⁹² O Domicílio Judicial Eletrônico, originalmente criado originalmente criado pela Resolução CNJ no 234/2016 e atualmente regulado pela Resolução CNJ n. 455/2022, é uma plataforma inovadora que disponibiliza um espaço virtual destinado à realização de comunicações processuais, citações e intimações de cunho eletrônico direcionadas a entidades jurídicas e indivíduos. Este sistema permite uma integração entre todos os tribunais nacionais para envio de comunicações processuais, facilitando que os indivíduos cadastrados recebam e monitorem essas comunicações. A abordagem promovida pelo Domicílio Judicial Eletrônico visa substituir as modalidades físicas de comunicação ou a necessidade de deslocamento de oficiais da justiça através de uma ferramenta de interação digital. Uma das vantagens é que o Domicílio Judicial Eletrônico oferece um acesso centralizado às comunicações processuais emanadas de todos os tribunais do país. As funcionalidades incluem a capacidade de consulta e ciência das comunicações, a obtenção do teor integral das comunicações, bem como a opção de ativar alertas via e-mail a cada nova comunicação. Além disso, é facultado às empresas a possibilidade de integrar seus sistemas ao serviço do Domicílio Judicial por meio de API, permitindo a consulta automatizada das informações atualizadas. Os benefícios tangíveis abrangem a simplificação e agilidade na obtenção de informações pelos representantes de pessoas jurídicas, que obtêm maior agilidade na recepção de comunicações processuais e podem consultá-las de forma centralizadas em um único ambiente, mesmo que provenientes de distintos tribunais. Essa abordagem também acarreta a otimização de recursos e tempo por parte dos tribunais, viabilizando a intimação e citação de indivíduos ou entidades de forma mais ágil, acompanhada de economias financeiras e de esforços humanos. Fonte: Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p.175-176.

- c) o uso da plataforma digital do Poder Judiciário (PDPJ-Br), como ferramenta de colaboração e oferta de uma gama de serviços em sistemas atrelados⁹³;
- d) a consolidação do DataJud como depositário oficial das estatísticas do Poder Judiciário;
- e) o uso da plataforma Codex⁹⁴, permitindo a captura de peças processuais na aplicação de modelos de inteligência artificial (IA);
- f) o uso da plataforma SINAPSE, responsável pelo armazenamento, treinamento supervisionado, controle de versionamento, distribuições e auditoria progressiva dos modelos empregados de IA;
- g) a implantação dos Núcleos de Justiça 4.0⁹⁵;
- h) a implantação dos juízos 100% digitais⁹⁶ e

⁹³ A PDPJ-Br tem como finalidade incentivar o desenvolvimento colaborativo entre os tribunais, preservando os sistemas públicos em produção, ao tempo em que consolida a política para a gestão e expansão do PJe. Foi criada pela Resolução CNJ n. 335, de 29 de setembro de 2020, que institui a política pública para a governança e a gestão de processo judicial eletrônico, integra os tribunais do país com a criação da PDPJ-Br e mantém o sistema PJe como o sistema de processo eletrônico prioritário do Conselho Nacional de Justiça. O principal objetivo desse normativo é modernizar a plataforma do Processo Judicial Eletrônico e transformá-la em um sistema multisserviço que permita aos tribunais fazer adequações conforme suas necessidades e que garanta, ao mesmo tempo, a unificação do trâmite processual no país. Emprega conceitos inovadores, como a adoção obrigatória de microserviços, computação em nuvem, modularização, experiência do usuário (User Experience – UX) e uso de IA. A plataforma permite o oferecimento de multisserviços e com possibilidade de ser adaptada conforme necessidades e demandas específicas dos tribunais. Dessa forma, reconhece-se que, além do PJe, há outros sistemas públicos e gratuitos. Assim, os futuros desenvolvimentos das plataformas passarão a ser realizados de forma colaborativa, impedindo a duplicação de iniciativas para atender às mesmas demandas, mediante tecnologia e metodologia fixadas pelo CNJ. Fonte: Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p.173.

⁹⁴ O Codex é uma plataforma nacional desenvolvida pelo Tribunal de Justiça de Rondônia (TJRO) em parceria com o CNJ que consolida as bases de dados processuais e, assim, provê o conteúdo textual de documentos e dados estruturados. Ele é um repositório de informações processuais, que pode ser consumido pelas mais diversas aplicações: a produção de painéis e relatórios de inteligência de negócios (business intelligence); a implementação de pesquisas inteligentes e unificadas; e o fornecimento de dados para a criação de modelos de IA. Conforme dados disponíveis no painel de monitoramento que pode ser acessado no link <https://metabase.ia.pje.jus.br/public/dashboard/d4c8362c-4150-4359-96c9-b5cbf1f64f15>, em agosto de 2023 já existiam 171 milhões de processos armazenados, ressaltando-se que nesse universo estão incluídos processos baixados ou em tramitação. Fonte: Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p.174.

⁹⁵ Por meio da Resolução n. 385/2021, também foram criados os Núcleos de Justiça 4.0, que permitem o funcionamento remoto dos serviços dos tribunais direcionados à solução de litígios específicos, sem exigir que a pessoa compareça ao fórum. Esse novo modelo de atendimento do Poder Judiciário promete qualificar as demandas nas varas de primeiro grau, hoje sobrecarregadas, problema que afeta principalmente unidades de comarcas do interior, onde são raras as varas especializadas e a especialização acadêmica e funcional do(a) magistrado(a) responsável por processos judiciais que envolvem diferentes matérias, como família, recuperação, falência, crime, saúde, empresa. (...) O CNJ acompanha os dados das unidades cadastradas como 100% digital, como Núcleo de Justiça 4.0 e as que possuem balcão virtual por meio do sistema Módulo de Produtividade Mensal (MPM), que consiste em um cadastro de unidades judiciárias, de magistrados(as), de servidores(as) e de profissionais do quadro auxiliar e que tem, entre seus objetivos, permitir a mensuração da produtividade a partir do DataJud. Fonte: Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p.167-168.

⁹⁶ O Juízo 100% Digital é a possibilidade de o cidadão(ã) valer-se da tecnologia para ter acesso à Justiça

i) a implantação do balcão virtual.⁹⁷

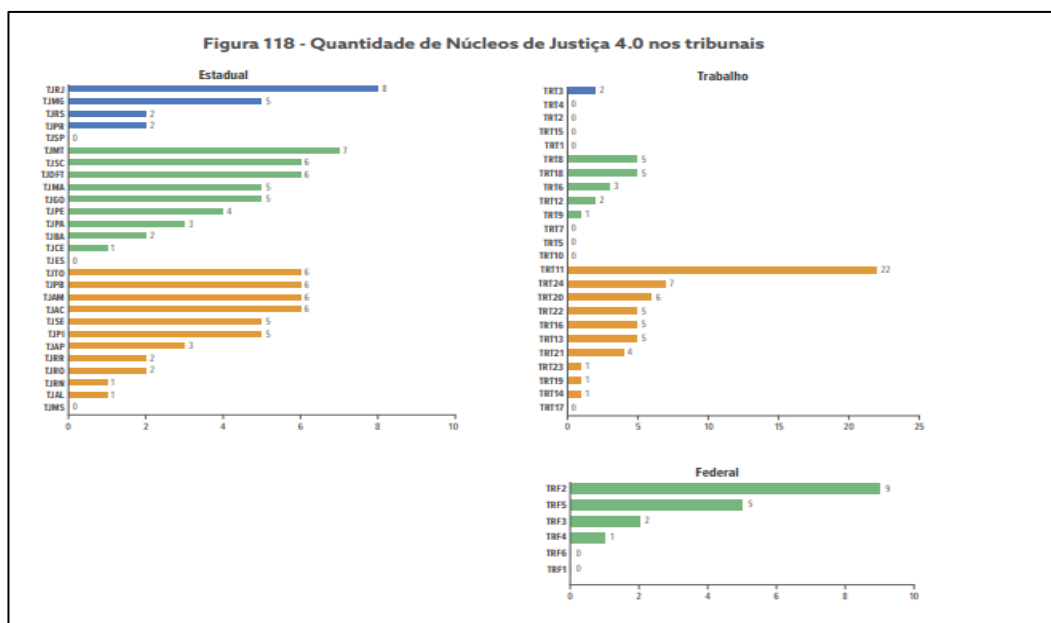


Fig. 63. Núcleos de Justiça 4.0 no Brasil. Fonte: Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023.** Brasília: CNJ, 2023. p.170.

Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>

sem precisar comparecer fisicamente nos fóruns, uma vez que todos os atos processuais serão praticados exclusivamente de modo remoto. Essa iniciativa foi regulamentada pela Resolução n. 345/2020. Fonte: Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023.** Brasília: CNJ, 2023. p.167.

⁹⁷ O projeto Balcão Virtual tem o objetivo de disponibilizar no sítio eletrônico de cada tribunal uma ferramenta de videoconferência que permita imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária (popularmente denominado como balcão) durante o horário de atendimento ao público. A iniciativa foi regulamentada por meio da Resolução CNJ n. 372/2021, em atenção à necessidade de manutenção de um canal permanente de comunicação entre os jurisdicionados e as secretarias e serventias judiciais durante o horário de atendimento ao público, mormente em período de pandemia. A referida medida permite simular em ambiente virtual o atendimento presencial prestado nas unidades jurisdicionais, exitosa experiência iniciada no Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, também considera a necessidade de redução dos custos indiretos decorrentes do ajuizamento da demanda (custos de transação), o que poderá se dar por meio da diminuição do deslocamento físico das partes e dos(as) advogados(as) para as dependências do fórum, e as mudanças introduzidas nas relações e nos processos de trabalho em virtude do fenômeno da transformação digital. São 16.445 pontos de balcão virtual em funcionamento. Naturalmente, a maior quantidade está na Justiça Estadual, com balcão virtual em 9.591 unidades, seguida pela Justiça Eleitoral (2.943 unidades) e pela Justiça do Trabalho (2.499 unidades). Alguns pontos de balcão virtual podem servir para atendimento de mais de uma unidade, situação muito comum no segundo grau, em que o balcão é instalado em unidades como secretarias, por exemplo. Fonte: Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023.** Brasília: CNJ, 2023. p.171.

 INÍCIO INSTITUCIONAL PROCESSOS PUBLICAÇÕES IMPRENSA PORTAL DA TRANSPARÊNCIA LGPD CONCURSOS E SELEÇÕES CARTA DE SERVIÇOS ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO				
VOLTAR CANAIS DE COMUNICAÇÃO (BALCÃO VIRTUAL)				
unidade	Email	Telefones	Balcão Virtual	Agendamento
1º Núcleo de Justiça 4.0 - Juiz Titular	direcao29@jfpe.jus.br	(81) 3213 6912		
1º Núcleo de Justiça 4.0 - Juiz Substituto	primeironucleo4.0s@jfpe.jus.br	(81) 3213 6928		
2º Núcleo de Justiça 4.0 - Seguro Habitacional	segundonucleo4.0s@jfpe.jus.br	(81) 3213-6983		
3º Núcleo de Justiça 4.0 - Fernando de Noronha	terceironucleo4.0n@jfpe.jus.br	(81) 3213-6089		
1ª Vara Federal / SJPE	atendimentovara01@jfpe.jus.br	(81) 3213-6314		

Fig. 64. Exemplo dos portais de acesso do balcão virtual na JFPE. Fonte: <https://www.jfpe.jus.br/index.php/canais-de-comunicacao-balcao-virtual>

Contudo, nenhuma das posturas acima desenvolvidas pelo Judiciário brasileiro conseguirá reduzir o frustrante local de morosidade e ineficiência ocupados na prestação dos serviços de justiça se inexistir um esforço contínuo na mudança de mentalidade e espaços para a consolidação da autocomposição como esteio cultural de pacificação e sua difusão e acessibilidade para a população de um modo amplo.

Ignorar e retroalimentar insistentemente o modelo heterocompositivo na realidade brasileira ou de qualquer outro país, mesmo em um cenário de elevada expansão e interação digital, não será o caminho adequado para a alteração da injustificável equação de gastos públicos.⁹⁸

⁹⁸ A la par del desconocimiento de la población, en el estudio del grupo de Ribeirão Preto se detectó, en su fase cualitativa, una cierta resistencia de los funcionarios del derecho consultados: jueces, abogados, asistentes de juzgado, conciliadores y pasantes. Por razones operativas, tan solo los abogados respondieron los cuestionarios, que les fueron enviados por correo electrónico, con la posibilidad de añadir comentarios. El resto brindó declaraciones en vivo y espontáneas. Del conjunto de 315 abogados que respondieron los 12 mil cuestionarios que se enviaron, el 84,8% concordó, total o parcialmente, en que las ventajas de la conciliación superan a las desventajas. Así y todo, tal como evidencia el estudio, el porcentaje de conflictos solucionados por la autocomposición es pequeño. Además, un 45% de los abogados se manifestó en desacuerdo, total o parcialmente, con la afirmación que rezaba que “los jueces determinan audiencia de conciliación en todos los casos”, tal como lo establece el CPC. La jurista Morilas atribuye esa resistencia a la autocomposición a varios factores. “A partir de las declaraciones espontáneas, pudo advertirse que muchos funcionarios del derecho ni siquiera conocen la diferencia entre mediación y conciliación”, comenta la investigadora. La determinación de que el tema sea una materia obligatoria en todas las facultades de derecho del país recién pudo concretarse en diciembre de 2018, a partir de una resolución del Ministerio de Educación (MEC). La diferencia entre mediación y conciliación se basa en la relación entre las partes y la naturaleza de los procedimientos. La mediación se aplica a los casos en los cuales las partes tienen alguna relación personal duradera que puede restablecerse mediante el diálogo. El mediador interviene como facilitador, para que lleguen a un acuerdo por sí mismas. En el caso de la conciliación, también involucra la injerencia de un tercero, tampoco relacionado con las partes, y se trata de una intervención proactiva, en la cual el conciliador sugiere soluciones. FERRARI, Márcio. **La cultura del acuerdo**. Revista Pesquisa FAPESP. n. 283, set. 2019. Disponível em: <https://revistapesquisa.fapesp.br/es/la-cultura-del-acuerdo/>

Na nossa situação, o contribuinte custeia, com altíssima carga tributária, uma estrutura que não corresponde aos 1,6% do PIB, onde 82% (oitenta e dois por cento) são destacados ao pagamento da folha de pessoal, tornando o Poder Judiciário brasileiro o mais caro da Terra e muito distante da sua função básica, notadamente pelo grau de imprevisibilidade e insegurança das decisões e pela danosa morosidade capaz de ocasionar perda de objeto nas mais diferentes demandas de alta carga social; a tecnologia, de modo isolado, não conseguirá modificar os deficientes padrões dos serviços públicos de justiça.

Imperiosa é uma alteração de comportamentos quanto à concepção da acessibilidade e a substituição do conceito de Poder Judiciário para a prestação de serviços judiciais, além de uma inadiável forma de prevenção e recepção dos dissensos, onde o raciocínio da autocomposição deve figurar em local de destaque e não excepcional, inclusive sendo mais conhecida e aplicada por profissionais de diferentes áreas dos conhecimentos e operadores do Direito de um modo amplo, com o efetivo trabalho de fomento ao SMPJ, diante do ainda grave desconhecimento de tais técnicas no atual cenário brasileiro, consoante recente pesquisa desenvolvida na FAPESP.⁹⁹

⁹⁹ El agobio y la morosidad de la Justicia son harto conocidos en Brasil. Según datos del Consejo Nacional de Justicia (CNJ), hacia el final de 2017 había 80 millones de procesos en trámite en el país. En primera instancia, el plazo promedio para el dictado de sentencia era de dos años y medio. Para su ejecución, otros cuatro años y medio. Los expertos en derecho consideran que esas cifras reflejan, en parte, un fenómeno positivo: hay más gente que recurre a la Justicia porque conoce mejor sus derechos y debido a una mayor posibilidad de acceso al sistema judicial. Mucho menos conocidos son los medios consensuales de resolución de conflictos, que pueden generar procesos homologados luego de un acuerdo entre las partes, obtenido mediante la utilización de los instrumentos de mediación y conciliación. De todos los procesos finalizados entre 2013 y 2017 en los municipios de cuatro estados brasileños (Ceará, São Paulo, Río de Janeiro y Piauí), tan solo el 8,7% se ratificó mediante el uso de estos instrumentos, si bien su adopción reduce prácticamente a la mitad el plazo de tramitación. Según se desprende de la investigación, los procedimientos meramente burocráticos comportan la mitad del tiempo en el curso de los litigios. Este dato consta en el estudio intitulado “La mediación y la conciliación analizadas empíricamente: Jurimetría para una propuesta de acciones eficientes”, presentado recientemente en el marco de un evento que se llevó a cabo en la ciudad de São Paulo. Esta investigación científica, desarrollada por el físico Evandro Saidel Ribeiro, experto en *data science*, por el analista de la computación Ildeberto Aparecido Rodello y por la jurista Luciana Romano Morilas, todos de la Facultad de Economía, Administración y Contabilidad de Ribeirão Preto, de la Universidad de São Paulo (Fearn-USP), fue financiada, vía llamado a concurso, por el CNJ. “Cuando salió la convocatoria estábamos desarrollando la metodología y eso nos reportó el tema de investigación”, comenta Morilas. FERRARI, Márcio. **La cultura del acuerdo**. Revista Pesquisa FAPESP. n. 283, set. 2019. Disponible en: <https://revistapesquisa.fapesp.br/es/la-cultura-del-acuerdo/>



Fig. 65. Universo da pesquisa desenvolvida pela FAPESP, revelando a divulgação e grau de conhecimento e desconhecimento sobre o SMPJ no Brasil. Fonte: FERRARI, Márcio. **La cultura del acuerdo.** Revista Pesquisa FAPESP. n. 283, set. 2019. Disponível em: <https://revistapesquisa.fapesp.br/es/la-cultura-del-acuerdo/>

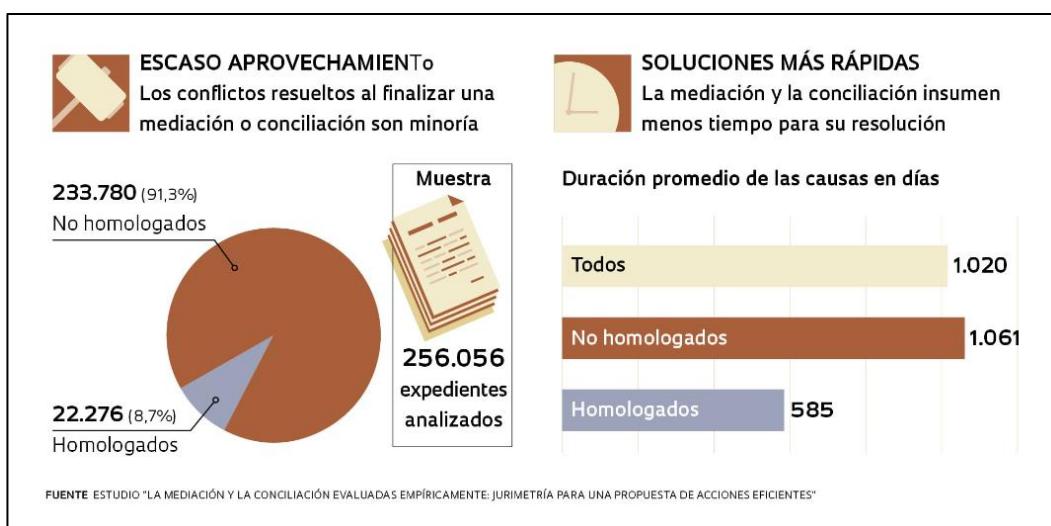


Fig. 66. Confronto entre expedientes analisados e soluções obtidas pelo SMJP, na pesquisa desenvolvida pela FAPESP. Fonte: FERRARI, Márcio. **La cultura del acuerdo.** Revista Pesquisa FAPESP. n. 283, set. 2019. Disponível em: <https://revistapesquisa.fapesp.br/es/la-cultura-del-acuerdo/>

5.3. Mecanismos digitais e proximidade com o consumidor.

No Brasil, ainda é incipiente ou inexistente a difusão da cultura digital dos mecanismos minimalistas de resolução de conflitos, a exemplo de páginas especializadas na tutela do consumidor (v.g. www.consumidor.gov.br, www.reclameaqui.com.br) ou plataformas e aplicativos nacionais destinados a reduzir os índices alarmantes de judicialização suficientes para colapsar a prestação do serviço da jurisdição.

O investimento nas ferramentas digitais, no fomento à redução da heterocomposição traduz, também, a proximidade e o sentimento de acolhida do usuário consumidor dos serviços públicos, carente de uma celeridade e da entrega sem custos da resolução do litígio ou sua prevenção.

Exemplo da redução do distanciamento entre o consmidor usuário dos serviços judiciais e o aparato estatal, encontramos no portal de abertura de ações nos JEC do TJPE, com orientações expressas sobre a legitimidade, requisitos da documentação, valor da causa, agendamento e acompanhamento de audiências por videoconferência e outras medidas simplificadoras do acesso à justiça; boa parte da população a utilizar o sistema dos Juizados o faz com o desejo de prestação célere, mas, em diversas situações, não dispõe de recursos sequer para o acesso físico aos endereços do Judiciário e o deslocamento configura um obstáculo à acessibilidade.

PODER JUDICIÁRIO DE PERNAMBUCO

ABERTURA DE QUEIXAS NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

18/02/2024

ORIENTAÇÕES PARA ABERTURA DE QUEIXAS NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS.

1. QUEM PODERÁ PROPOR A AÇÃO

Poderão propor ação perante os Juizados Especiais Cíveis as pessoas elencadas no artigo 8º, § 1º da Lei 9.099/95, quais sejam:

- I - as pessoas físicas capazes, excluídos os cessionários de direito de pessoas jurídicas;
- II - as pessoas enquadradas como microempreendedores individuais, microempresas e empresas de pequeno porte na forma da Lei Complementar nº [123 de 14 de dezembro de 2006](#)
- III - as pessoas jurídicas qualificadas como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público, nos termos da Lei nº [9.790 de 23 de março de 1999](#);

NÃO PODERÃO ser partes no processo dos Juizados Especiais Cíveis o incapaz, o preso, as pessoas jurídicas de direito público, as empresas públicas da União, as empresas federais e as empresas do Brasil.

[Iniciar Nova Queixa](#)

Fig. 67. Portal de abertura de ações nos Juizados Especiais Cíveis do TJPE. Fonte: https://scriptcase.app.tjpe.jus.br/juizadodigital/NOVA_QUEIXA/

5.4. Mecanismos digitais e segurança das resoluções de litígios.

Transformações culturais¹⁰⁰ quase sempre causam impactos de caráter psicológico, financeiro, físico e demandam um cronograma de adaptação e logística de contínuo aprimoramento; em tal cenário, a mudança de paradigmas na prevenção e resolução de litígios envolve um esforço coletivo de cooperação em diferentes frentes, a saber:

a) educação para o consumo destinada ao consumidor e fornecedor, respeitando os postulados mínimos das normas de ordem pública e interesse social (transparência e veracidade na publicidade, qualidade, adequação, segurança dos produtos, responsabilidade civil objetiva etc);

b) absorção da cultura da autocomposição como redução dos custos empresariais e fomento à imagem positiva perante o mercado de consumo;

c) criação de aplicativo acessível simplificado e autoexplicativo no SNDC destinado à autocomposição, mediante a colaboração de mediadores institucionais (parcerias com os NPJ das IES), com inspiração direta no modelo europeu da plataforma REDCEC;

¹⁰⁰ El mundo se está transformando rápidamente. El creciente desarrollo y la adopción de nuevas tecnologías están afectando los sistemas existentes y allanando el camino a sistemas globales y a futuros inimaginables previamente. Los servicios de justicia heterocompositiva o adversarial ni los de mediación, que forman parte de la justicia autocompositiva o consensuada, son ajenos a esa transformación. En México, el creciente interés de mediadores e instituciones mediadoras por la gestión, resolución y prevención de conflictos o controversias a distancia ya reporta esfuerzos, casi todos aislados, y varios todavía a nivel experimental. En efecto, centros o institutos de justicia alternativa o de mediación, así como mediadores privados, exploran la utilización de sistemas automatizados para la prestación del servicio de mediación, utilizando diversas plataformas gratuitas que no son del todo eficientes ni confiables. Para la adopción de tecnologías de la información en la realización de mediaciones, se requiere de la existencia de plataformas seguras y confiables. Se tiene noticia de que profesionales en el diseño de soluciones de tecnología, en conjunto con abogados y mediadores certificados, han construido plataformas de mediación digital que cumplen con los requisitos de gestión documental, almacenamiento, transmisión y confirmación de datos, como los establecidos en la norma oficial mexicana aplicable, para llevar a cabo la gestión para la resolución de conflictos en línea, de tal forma que se puedan realizar procesos de mediación civil, mercantil y familiar, entre otros, para personas físicas y morales, de manera segura y confiable. Una plataforma para que sea confiable, ha de contar con todas las reglas de seguridad y confidencialidad necesarias para darle a los usuarios la certeza en el servicio de mediación, entre otras características, además de permitir al mediador y al centro o instituto de mediación correspondiente, contar con el expediente digitalizado. MERGOLDD, Pascual Hernández. **La cultura de la paz, mediación a distancia I**. El economista, feb., 2020. Disponible em: <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/La-Cultura-de-la-Paz-Mediacion-a-Distancia-I-20200218-0045.html>

d) divulgação das tecnologias minimalistas como métodos adequados de resolução de litígios (ADR), consoante as regras internacionais do ICODR¹⁰¹;

e) publicidade positiva para os fornecedores aderentes ao aplicativo criado pelo SNDC, em raciocínio inverso ao cadastro geral de reclamações previsto no Art. 57 do Decreto n. 2.181/1997 ;

f) interligação dos NPJ dos cursos jurídicos ao aplicativo nacional de resolução de conflitos (docentes e discentes, durante a carga horária das disciplinas de Prática Jurídica, Métodos Adequados de Resolução de Conflitos, Autocomposição ou congêneres, utilizarão o aplicativo conveniado às IES para prestar atendimento à população que recorra aos seus serviços);

g) campanha de conscientização para o uso progressivo do aplicativo digital, como instrumento hábil ao descongestionamento do Poder Judiciário brasileiro e

¹⁰¹ Los estándares y las normas éticas recomendadas por el Consejo Internacional de Resolución de Disputas en Línea, ICODR (por sus siglas en inglés), ilustran de forma completa los principios que deben atenderse en las plataformas que se diseñen y en las reglas que deben aplicarse en su utilización: Accesibilidad: Debe ser fácil para las partes encontrar y participar en los servicios de mediación a distancia, sin limitar su derecho de representación. La mediación a distancia debe estar disponible a través de canales móviles y de escritorio, los costos para los participantes deben ser mínimos y ser de fácil acceso para personas con capacidades diferentes. Responsabilidad: Los operadores de los sistemas de mediación a distancia deben ser responsables ante las instituciones, los marcos legales y las comunidades a las que sirvan. Competente: Los proveedores de mediación a distancia deben tener la capacitación y experiencia comprobadas en resolución de disputas, ejecución legal, técnica, lenguaje y cultura requeridos para brindar sus servicios con calidad y eficiencia en los ámbitos de su atención. Los servicios de mediación a distancia deben ser oportunos y el tiempo de los mediados debe utilizarse de manera eficiente. Confidencialidad: La mediación a distancia debe sujetarse al principio de confidencialidad de las comunicaciones de las partes en línea y a las políticas que deben hacerse públicas en torno a quién tendrá acceso a determinada información y datos, así como del uso de esa información y de esos datos. Equidad: En la mediación a distancia se debe tratar a todos los participantes con respeto y dignidad. Debe permitir que se escuchen voces a menudo silenciadas o marginadas, y garantizar que los privilegios y desventajas fuera del procedimiento no se reproduzcan en el proceso de mediación a distancia. Justicia, imparcialidad, neutralidad: La mediación a distancia debe tratar a todas las partes por igual y en apego con el debido proceso, sin prejuicios ni beneficios a favor o en contra de individuos, grupos o entidades. Los conflictos de intereses de mediadores, participantes y administradores de sistemas deben divulgarse antes de comenzar los servicios de mediación a distancia. Legalidad: La mediación a distancia debe cumplir y respetar las leyes en todas las jurisdicciones que correspondan a los mediados. Seguridad: Los proveedores de mediación a distancia deben asegurarse de que los datos recopilados y las comunicaciones entre las personas involucradas no se compartan con terceros no autorizados. Los usuarios deben ser informados de cualquier incumplimiento de manera oportuna. Transparencia: Los proveedores de mediación a distancia deben revelar explícitamente por adelantado la forma y la aplicabilidad de los procesos y resultados en la gestión y resolución de disputas, así como los riesgos y beneficios de la participación. Los datos en la mediación a distancia deben recopilarse, gestionarse y presentarse de manera que se garantice que no se tergiversen o estén fuera de contexto. MERGOLDD, Pascual Hernández. **La cultura de la paz, mediación a distancia I.** El economista, feb., 2020. Disponible em: <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/La-Cultura-de-la-Paz-Mediacion-a-Distancia-I-20200218-0045.html>

h) alteração no Código de Defesa do Consumidor e Código de Processo Civil do Brasil para inserir, dentre os títulos executivos extrajudiciais, as homologações de acordos realizadas no aplicativo nacional de autocomposição, nas hipóteses extremas do cumprimento voluntário do acordo e execução digital automática encaminhada ao juízo (como parte do preceito mínimo de segurança, nas hipóteses de débito de quantia certa ou execução de serviço por parte dos fornecedores).

5.5. Mecanismos digitais e redução do congestionamento processual.

Com a adoção de mecanismos digitais (aplicativos e plataformas vinculadas ao SNDC) e uma forte e progressiva mudança de comportamento, (abandonando o exclusivismo da jurisdição como canal de excelência na resolução de conflitos ou de sua prevenção), será aberto o caminho para a consolidação de um canal capaz de mitigar a intensa litigiosidade na cultura brasileira e, paulatinamente, ser expandida à realidade dos países andinos, além de, acima de tudo, possibilitar o efetivo descongestionamento da jurisdição nacional e evitar o seu colapso, diante dos números apresentados no relatório Justiça em Números, edição 2023, publicado pelo Conselho Nacional de Justiça.

O consumidor brasileiro e, de igual modo, o jurisdicionado em outras áreas das inúmeras relações jurídicas (direito de família, sucessões, tutela do acesso à propriedade e demais direitos reais, reconhecimento mínimo de prestações previdenciárias e da assistência social, v.g. BPC – Benefício de Prestação Continuada) carecem de imediata mudança na prestação dos serviços públicos de justiça (também inseridos na qualidade mínima exigida pelo Art. 22 da Lei n. 8.078/1990) para uma efetiva e razoável duração do processo (Art. 5º da CRFB); contudo, ainda não se percebe, em nenhuma das instâncias do Poder Judiciário nacional, uma proposta, projeto ou iniciativa na adoção de ferramentas digitais minimalistas de pacificação ou prevenção de litígios, capaz de reduzir custos, sofrimentos, angústias e o próprio descrédito em uma jurisdição cada vez mais tardia e, em algumas situações, também insatisfatória no Poder Judiciário, como relatado e comprovado em outra passagem, mais caro da Terra.¹⁰²

¹⁰² Para uma maioria de pessoas, falar em processo judicial denota pensar em litígio e, por conseguinte, em morosidade da justiça, isto porque um dos custos inerentes ao processo é o tempo. Sabe-se que inúmeros fatores contribuem para a lenta solução das lides judiciais, entre eles, a formalidade processual, a insatisfação dos litigantes diante de resultados desfavoráveis, tendo em vista que, litigar na estrutura judiciária tradicional significa que uma parte ganha, e, a outra perde; consequentemente, a parte que não obtém sucesso, agrava, apela, impugna, enfim, recorre até a última instância a fim de reverter o resultado, o que nem sempre se consegue e acaba por, simplesmente, retardar a prestação jurisdicional. Diante dessa realidade, o Poder Judiciário tem buscado implementar mecanismos para a solução de litígios que possam atender as demandas dos litigantes de forma satisfatória e ágil, com o fim precípua de obter a pacificação social. Foi com esse espírito que, em agosto de 2006, nasceu o “Movimento pela Conciliação”³ com o escopo de “alterar a cultura da litigiosidade e promover a busca de soluções para os conflitos mediante acordos”⁴. No ano de 2010, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Resolução nº 125 que dispõe sobre a “Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário”. A partir das referidas iniciativas do CNJ, observa-se que existe um movimento no sistema judiciário que vem tentando sanar uma das questões de relevo referentes à prestação jurisdicional, qual seja, necessidade de mudança de

Perpetuar tal situação se aproxima de um quadro de banalização da morosidade e imposição da tardia prestação jurisdicional como único caminho possível à população, implicando, potencialmente, no agravamento de uma crise institucional e da própria cultura da violência ou estímulo ao uso arbitrário das próprias razões (quando o descrédito e a perpetuação da resposta judicial contaminam qualquer esperança na celeridade e justeza das decisões proferidas), mormente pela ausência de incentivo às técnicas autocompositivas de solução de litígios e pouca oferta de canais adequados externos à jurisdição.

Tal problema, por exemplo, constata-se na necessidade imperiosa da expansão da pequena rede dos CEJUSC¹⁰³ e dos NPJ nas regiões mais carentes e distantes das capitais ou grandes centros regionais, onde a autocomposição configura regra de ouro pautada no uso da linguagem não violenta, postura não adversarial e outras características próprias a desestimular a perenidade dos conflitos,

paradigma, de uma tradição jurídica litigiosa para uma cultura jurídica em que a solução pacífica de conflitos possa encontrar o seu devido espaço, pelo menos em casos menos complexos. FRANCO, Simone de Oliveira. **A política judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses no Rio Grande do Sul:** considerações à luz da Resolução CNJ nº125/2010. Disponível em: https://www.pucrs.br/direito/wp-content/uploads/sites/11/2018/09/simone_franco.pdf

¹⁰³ A Resolução CNJ n.º 125/2010 previu a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCS), que consistem em unidades judiciárias competentes para a aplicação dos métodos adequados de solução de conflitos – especificamente a conciliação e a mediação -, com atividade nas áreas processual, pré-processual e da cidadania. Devem ser instalados em locais onde existam, pelo menos, dois juízos, juizados ou varas, com competência para realizar a audiência prevista no art. 334 do CPC (art. 8.º, § 2.º, da Resolução CNJ n.º 125/2010). Portanto, em tese, há uma vinculação do CEJUSC à jurisdição da Comarca ou da Seção/Subseção Judiciária na qual instalado. Aparentemente sua atuação estaria limitada ao território do juízo no qual relacionado. Essa limitação é passível de questionamento: poderia um CEJUSC estender sua atuação para outros locais, além daqueles abrangidos por sua jurisdição originária? De outro modo, nosso ordenamento jurídico aceitaria uma atuação expandida dos CEJUSCS, para além dos limites territoriais de sua jurisdição? Essa questão teórica surgiu em face de uma situação concreta. Na região que abrange o Sertão Pernambucano estão instaladas as Subseções Judiciárias de Serra Talhada, Salgueiro, Petrolina e Ouricuri. Destas, apenas a Subseção de Petrolina conta com um CEJUSC. O magistrado, à época titular da Vara Federal em Ouricuri, solicitou auxílio ao Juiz Federal Coordenador do CEJUSC da Subseção Judiciária de Petrolina, de modo que esse CEJUSC também atuasse na jurisdição da Subseção de Ouricuri. A Subseção de Ouricuri é composta apenas pela 27.ª Vara Federal e sua jurisdição abrange os municípios de Araripina, Bodocó, Exu, Granito, Ipubi, Moreilândia, Ouricuri, Santa Cruz, Santa Filomena e Trindade. Já, a Subseção de Petrolina, é composta pela 8.ª e 17.ª Varas Federais e sua jurisdição abrange os municípios de Afrânio, Dormentes, Lagoa Grande, Petrolina e Santa Maria da Boa Vista. Como obstáculos a essa atuação expandida do CEJUSC da Subseção de Petrolina vislumbravam-se a questão da competência territorial das Subseções e a mentalidade refratária à realização de audiências por videoconferência (esse pedido de auxílio ocorreu antes da Pandemia do Covid 19, que normalizou a utilização dessa modalidade de audiência no cotidiano forense). Após estudo sobre a situação, conclui-se que o CEJUSC poderia atuar em outras jurisdições diversas da sua originária, vez que não está sujeito à aderência a determinado território, e que a audiência por videoconferência não implicaria em cerceamento ao direito de defesa (o que se provou correto no período pandêmico). FILHO, Artur Napoleão Teixeira. **A Atuação Expandida dos CEJUSCS:** Meio de Racionalização e de Ampliação do Acesso à Justiça. ENAJUS, Brasília, out. 2023. p.2-3. Disponível em: <https://enajus.org.br/anais/assets/papers/2023/sessao-18/a-atuacao-expandida-dos-cejuscs-meio-de-racionalizacao-e-de-ampliacao-do-acesso-a-justica.pdf>

possibilitando, inclusive, que os próprios NPJ abracem e reservem natural espaço para a autocomposição, ultrapassando apenas uma ilusória condição de regras processuais vantajosas para a defesa dos vulneráveis no Brasil, a exemplo da intimação pessoal¹⁰⁴, preconizada no Art. 186, §1º do CPC, da gratuidade para o ingresso em juízo, eliminando a carga das custas processuais, do debate sobre a reforma legislativa na inclusão dos NPJ dentre os legitimados na defesa da tutela difusa, com a propositura das Ações Cíveis Públicas, e em outras condições que possam contribuir na minimização de um dos mais graves problemas dos serviços judiciais, qual seja: a redução do tempo da resposta da pacificação e sua qualidade, pois ampliar o número de cargos na magistratura não significa, necessariamente, na melhoria na entrega da

¹⁰⁴ Prerrogativa de intimação pessoal também se aplica aos núcleos de prática jurídica das faculdades de direito. Para a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ), a prerrogativa de intimação pessoal conferida à Defensoria Pública – prevista no artigo 186, parágrafo 1º, do Código de Processo Civil (CPC) – também se aplica aos núcleos de prática jurídica das faculdades de direito, públicas ou privadas. "Os núcleos de prática jurídica vinculados às universidades atuam em locais onde não há Defensoria Pública devidamente instalada ou mesmo em comarcas nas quais o quantitativo de defensores públicos é insuficiente para atender a totalidade das demandas existentes. Logo, contribuem para a concretização da garantia constitucional de acesso à Justiça aos mais necessitados", afirmou a ministra Nancy Andrighi, cujo voto prevaleceu no julgamento. No caso, uma mulher requereu o desarquivamento de processo em que era parte, sob a alegação de nulidade da intimação e da certificação do trânsito em julgado. Argumentou que, como estava sendo representada pelo núcleo de prática jurídica de uma universidade particular, a intimação deveria ter sido pessoal, o que tornaria inválida a intimação feita por meio do *Diário da Justiça Eletrônico*. O Tribunal de Justiça do Amazonas (TJAM) entendeu, no entanto, que os núcleos de prática jurídica não gozam da prerrogativa de serem intimados pessoalmente. Prestação de assistência judiciária por meio da Defensoria ainda é insuficiente. A ministra Nancy Andrighi destacou que, para a Defensoria Pública cumprir adequadamente sua missão de assegurar a defesa dos direitos dos necessitados (artigo 134 da Constituição Federal), a lei determinou que os prazos para as suas manifestações processuais devem ser contados em dobro, começando a correr a partir da intimação pessoal do defensor (artigo 186, *caput* e parágrafo 1º, do CPC). Contudo, embora a Defensoria Pública esteja presente em todos os estados brasileiros, a ministra comentou que a assistência judiciária por meio dessa instituição é insuficiente devido à grande demanda e ao reduzido número de defensores. Nesse contexto, ela ponderou que a materialização do acesso à Justiça ainda depende da atuação de outros personagens, entre os quais os escritórios de prática jurídica das faculdades. Nancy Andrighi citou uma pesquisa deste ano segundo a qual, das 2.307 comarcas do Brasil, apenas 1.286, ou 49,8% do total, contam com atendimento regular por parte da Defensoria Pública estadual, embora a Emenda Constitucional 80/2014 tenha fixado o fim de 2022 como limite para que todas as unidades jurisdicionais do país contassem com defensores públicos. CPC deve ser interpretado de maneira sistemática. A ministra apontou que a interpretação literal do artigo 186, parágrafo 3º, do CPC poderia levar à conclusão de que apenas a prerrogativa do prazo em dobro seria extensível aos escritórios de prática jurídica, mas não a intimação pessoal. Para ela, porém, as regras devem ser interpretadas de modo sistemático e à luz de sua finalidade, e, sendo assim, "não há razão jurídica plausível" que justifique o tratamento não isonômico entre tais escritórios e a Defensoria. A ministra observou, ainda, que a prerrogativa de intimação pessoal da Defensoria também está prevista no artigo 5º, parágrafo 5º, da Lei 1.060/1950 (incluído pela Lei 7.871/1989), o qual dispõe que, nos estados que mantiverem a assistência judiciária, o defensor público ou quem exercer cargo equivalente será intimado pessoalmente. "Dado que tais departamentos jurídicos prestam assistência judiciária aos hipossuficientes, é absolutamente razoável crer que eles experimentam as mesmas dificuldades de comunicação e de obtenção de informações dos assistidos, as quais são conhecidamente vivenciadas no âmbito da Defensoria Pública", declarou a ministra. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portallp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/19122023-Prerrogativa-de-intimacao-pessoal-tambem-se-aplica-aos-nucleos-de-pratica-juridica-das-faculdades-de-direito.aspx>

jurisdição, notadamente por alguns fatores:

a) o fluxo de novas demandas numa sociedade com maior educação para o consumo (vide Art. 4º, VI da Lei n. 8.078/1990);

b) o comportamento dissonante dos fornecedores com os deveres mínimos da qualidade, segurança, transparência e adequação dos serviços e produtos colocados no mercado de consumo;

c) a naturalização da cultura da impunidade quanto ao desrespeito aos prazos processuais por parte dos magistrados;

d) a perpetuação de lides, por parte da defesa dos fornecedores, com o intuito recursal procrastinatório;

e) desrespeito, por parte dos fornecedores, ao cumprimento voluntário do julgado com a litigância de má-fé na fase executória e outros fatores a dificultar a redução do tempo médio dos litígios ainda na primeira instância, mesmo na estrutura dos JEC – Juizados Especiais Cíveis ou das Relações de Consumo, onde a extensão das pautas inviabiliza afirmar existir razoável duração do processo.¹⁰⁵

¹⁰⁵ Na sociedade pré-industrial, identificada com o setor primário da economia, a cadência do tempo era marcada por contingências naturais, como as estações do ano, o tipo do solo, a quantidade de chuvas, etc. Por isso, “a sensação do tempo é a da durée, o de momentos longos e breves, e o ritmo do trabalho varia com as estações e com as intempéries” (BELL, 1977, p. 146). Mas a sociedade de massa já não mais se contenta com um Poder Judiciário artesanal, pois é marcada pela otimização dos recursos, pela produção industrial, o que nos conduziu às tutelas coletivas, à sumula vinculante e impeditivas de recursos, enfim, ao processo civil de massa. Mas o processo civil de massa não é suficiente para dar conta dos anseios pela prestação jurisdicional. Segundo David Harvey (1977, p. 147), quanto ao tempo, a contemporaneidade é marcada por uma constante aceleração do ritmo dos processos econômicos e da vida social; quanto ao espaço, por uma redução das barreiras espaciais com vistas à consagração do mercado mundial (o conceito de aldeia global), tendo por resultado um acentuado incremento da velocidade das expectativas (frustradas ou não) e na resposta esperada. Não é à toa que, já em 1945, Eduardo Couture dizia que “en el proceso el tiempo es algo más que oro: es justicia” (1945, p. 37). JÚNIOR, Paulo Roberto Pegoraro. **O tempo do processo e o processo eletrônico**. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/o-tempo-do-processo-e-o-processo-eletronico/2097537338>

5.6. Mecanismos digitais, integração do SNDC e a Assistência Judiciária.

A integração do SNDC, com as ferramentas digitais minimalistas e uma forte parceria dos serviços de Assistência Judiciária Gratuita¹⁰⁶, servindo de mecanismos de suporte às plataformas e aplicativos, notadamente com o concurso dos NPJ - Núcleos de Prática Jurídica, no âmbito dos cursos jurídicos, configura importante passo no respeito à dignidade do consumidor brasileiro e tal postura também pode ser alastrada nos países integrantes do bloco andino, a exemplo do ocorrido com a tutela promovida pela REDCEC na União Europeia.

A Assistência Judiciária Gratuita, além de constituir mandamento constitucional do amplo acesso à justiça, representa canal importante na interligação dos mecanismos digitais minimalistas em busca da pacificação dos conflitos rápida e eficiente, onde profissionais qualificados na área consumerista (podendo ser futuramente expandida para outros setores das relações sociais) atuarão com lastro na cultura da extrajudicialização e podem auxiliar os consumidores, em postos de atendimento avançado, a evitar o ingresso em juízo com a utilização do serviço de prevenção na base de um aplicativo nacional, assim como o auxílio à disposição nos NPJ distribuídos no território nacional.¹⁰⁷

¹⁰⁶ Diversas as legislações do mundo que contém a previsão de um sistema nacional, sob a égide da Administração Pública, coordenando a política de defesa e proteção ao consumidor. Dentre esses podemos destacar o México, Portugal, Venezuela, França, Espanha, entre outros. Os órgãos encarregados da proteção do consumidor possuem, em geral, atribuições normativas e de fiscalização dos seus próprios comandos, de acordo com o princípio da auto-executoriedade (self-executing) característico do direito administrativo. MIRAGEM, Bruno. **A defesa administrativa do consumidor no Brasil: alguns aspectos.** in Doutrinas Essenciais. Direito do consumidor. Fundamentos do Direito do consumidor. org. Cláudia Lima Marques. São Paulo: Revista dos Tribunais, v.1. p. 941-942.

¹⁰⁷ Os brasileiros nunca acessaram tanto o Poder Judiciário quanto em 2022. Ingressaram na Justiça, no período, 31,5 milhões de ações, que correspondem ao incremento de 10% em relação ao ano anterior. O volume é recorde da série histórica, conforme as estatísticas que constam da última edição do Relatório Justiça em Números com base nos dados consolidados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) ao longo dos últimos 14 anos. Segundo consta do relatório, apresentado na tarde desta terça-feira (28/8) durante a 2ª Reunião Preparatória para o 17º Encontro Nacional do Poder Judiciário, o recorde histórico é efeito da retomada dos níveis de demanda observados no período pré-pandemia de covid-19 bem como do aumento do acesso à Justiça. Ao se considerar apenas as ações ajuizadas pela primeira vez em 2022, sem computar os casos em grau de recurso e as execuções judiciais, o total é de 21,3 milhões de processos, índice 7,5% a mais que o ano anterior. Em 2022, foram baixados 30,3 milhões de processos, também correspondendo a um incremento considerável: crescimento de 10,8% em relação ao período anterior. Principal fonte das estatísticas oficiais do Poder Judiciário, o documento mostra ainda que o total de casos julgados atingiu 29,1 milhões, um aumento de 2,9 milhões de casos (10,9%) em relação a 2021, revelando-se um ano de alta produtividade. Tramitaram no Judiciário brasileiro 81,4 milhões de processos, dos quais 17,7 milhões estavam suspensos, sobrestados ou em arquivo provisório, aguardando alguma situação jurídica futura. Desconsideradas essas ações, ao final de 2022, restavam ainda 63 milhões de ações judiciais em tramitação. Conselho Nacional de Justiça.

5.7. Mecanismos digitais e integração dos Núcleos de Prática Jurídica.

Ainda predomina na realidade brasileira, com resistência exacerbada, a cultura da beligerância judicial¹⁰⁸ e da perpetuação das espirais de conflitos, exigindo um esforço contínuo para expandir uma nova mentalidade edificada na obtenção da paz fora da judicialização.¹⁰⁹

Com 31,5 milhões de casos novos, Poder Judiciário registra recorde em 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/com-315-milhoes-de-casos-novos-poder-judiciario-registra-recorde-em-2022/>

¹⁰⁸ O Poder Judiciário Brasileiro, até o ano de 2010, não contava com uma política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses, ou seja, “uma política abrangente, de observância obrigatória por todo Judiciário Nacional [...]”. Conforme Watanabe, o mecanismo predominantemente utilizado pelo Judiciário era o da solução adjudicada dos conflitos por intermédio da sentença do juiz, o que foi gerando a “cultura da sentença”, acelerando cada vez mais a quantidade de recursos, e, por conseguinte, criando um congestionamento das instâncias ordinárias e dos Tribunais Superiores, inclusive da Suprema Corte. Neste sentido, o autor defende que a incorporação dos meios alternativos de resolução de conflitos, em especial dos consensuais, ao instrumental à disposição do Judiciário para o desempenho de sua função de dar tratamento adequado aos conflitos que ocorrem na sociedade, não somente reduziria a quantidade de sentenças, de recursos e de execuções, como também, o que é de fundamental importância para a transformação social com mudança de mentalidade, propiciaria uma solução mais adequada aos conflitos, com a consideração das peculiaridades e especificidades dos conflitos e das particularidades das pessoas neles envolvidas. Embora a redução do volume de serviços do Judiciário possa ocorrer como uma consequência natural e importante do resultado de uma prática alternativa à litigiosa, para Watanabe, o objetivo primordial que se busca com a instituição de semelhante política pública é a solução mais adequada dos conflitos de interesses, pela participação decisiva de ambas as partes na busca do resultado que satisfaça seus interesses, o que preservará o relacionamento delas, propiciando a justiça existencial. Disponível em: FRANCO, Simone de Oliveira. **A política judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses no Rio Grande do Sul: considerações à luz da Resolução CNJ nº125/2010.** Disponível em: https://www.pucrs.br/direito/wp-content/uploads/sites/11/2018/09/simone_franco.pdf

¹⁰⁹ O desafio educacional ou de formação é duplo. Precisa-se preparar os operadores jurídicos desde a faculdade e é indispensável, de imediato, educar os operadores jurídicos e treinar e capacitar adequadamente os mediadores e conciliadores para que desenvolvam o seu mister. É preciso formar profissionais habilitados e capazes de conduzir adequadamente uma negociação, com ou sem a participação de um terceiro facilitador. É preciso urgentemente reformular o ensino nas faculdades de Direito. Ainda são poucas as faculdades de Direito que oferecem as disciplinas relativas aos meios adequados de resolução de disputas como parte de suas grades curriculares. As aulas de processo, por outro lado, de modo geral, estão ligadas à exegese e análise do próprio Código de Processo Civil (LGL\1973\5). Há uma deficiência de formação do profissional jurídico. Os alunos aprendem a litigar, mas não são ensinados a negociar adequadamente, a partir de uma compreensão das circunstâncias, das necessidades reais e análise jurídica dos possíveis desfechos do caso. As faculdades de Direito, permeadas pelo paradigma legalista e cientificista, passam ao aluno a noção de que o conflito é, para o direito e para o jurista, um problema exclusivamente jurídico, a ser resolvido com a aplicação da lei. Nessa perspectiva tradicional, que o NCPC busca superar, ao Judiciário não importa o conflito, mas, tão somente, resolver a lide processual. Este é um paradigma arraigado em nosso Direito e no processo civil. É curioso observar que num curso como o de Direito, em que os profissionais trabalham eminentemente tentando convencer uns aos outros, não exista, no Brasil, espaço nas grades curriculares para o ensino dos valores, técnicas e habilidades da negociação, diretamente ou com o apoio de mediadores e conciliadores, e dos fundamentos do instituto da arbitragem. Trata-se de uma lacuna notável nos cursos jurídicos. Negociar é parte da vida humana, não há atuação humana sem negociação.⁷ Nas profissões jurídicas isso é agudizado. Os profissionais jurídicos não apenas negociam para si, mas o fazem para os outros, sempre há o esforço pelo convencimento e pela persuasão. É necessária a reformulação das grades dos cursos jurídicos. Para que as potencialidades propiciadas pelo modelo multiportas possam ser adequadamente exploradas é preciso formar os bacharéis para que conheçam as técnicas de negociação e que sejam aptos para a atuação em sessões ou audiências de mediação e de conciliação. NETO, João Luiz Lessa. **O novo CPC adotou o sistema multiportas! E agora?** Revista de Processo | vol. 244/2015 | p. 427 - 441 | Jun / 2015. Disponível em:

Conflitos, numa compreensão jurídica, são alterações bruscas das expectativas das relações interpessoais individuais ou coletivas, a demandar o reestabelecimento das condições inicialmente envolvidas no cenário primitivo (aplicação da fórmula *rebus sic stantibus*) ou modificações destinadas ao reequilíbrio e tal recuperação de interesses demandará a participação dos próprios envolvidos ou de terceiros.¹¹⁰

O Brasil precisa, urgentemente, reunir esforços na mudança de mentalidade e abertura gradativa da cultura de resolução extrajudicial de potenciais conflitos, ao invés de perpetuar o instrumento da judicialização como *locus* natural de qualquer demanda, revertendo o título de Judiciário mais caro do planeta e retroalimentando uma situação de altíssimos custos na manutenção de um modelo irracional que fomenta a beligerância e o desgaste de todos os atores sociais envolvidos, onde a atuação dos NPJ é indispensável na consolidação de tal modificação, expressamente registrada na Resolução CNJ n. 125/2010.

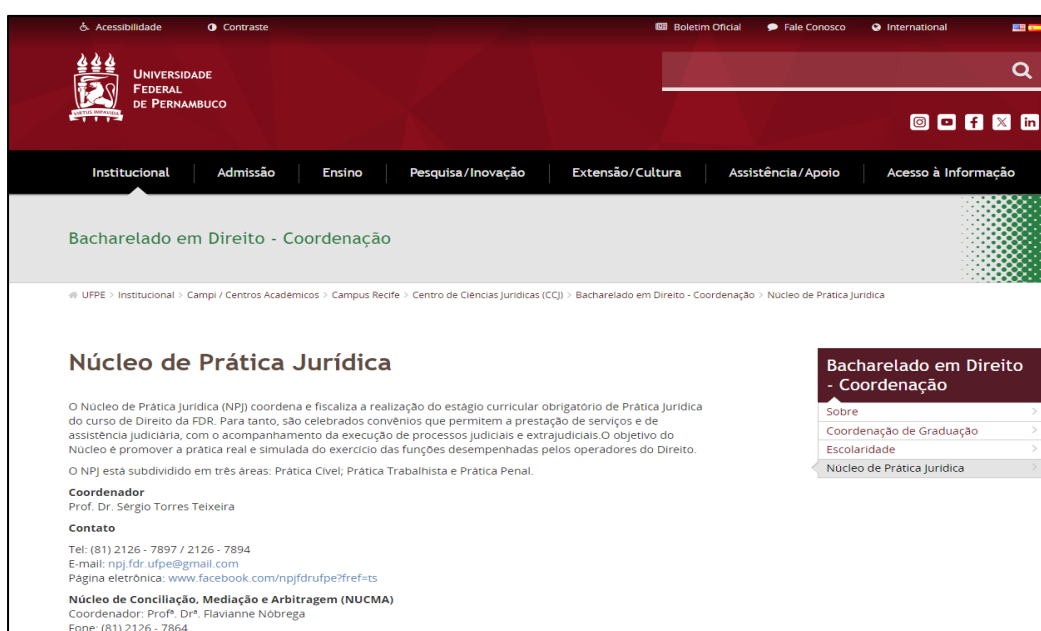


Fig. 68. Portal do Núcleo de Prática Jurídica (NPJ), do Centro de Ciências Jurídicas (CCJ) da UFPE.
Fonte: <https://www.ufpe.br/coord-bacharelado-direito/npj>

https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4557178/mod_resource/content/0/O%20novo%20CPC%20adottou%20o%20sistema%20multipontas%20-%20Jo%C3%A3o%20Lessa.pdf

¹¹⁰ LUCHIARI, V. F. L. **Coleção ADRs - mediação judicial - análise da realidade brasileira**. São Paulo, SP: Grupo GEN, 2012. 978-85-309-4561-9. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-309-4561-9/>

Com o investimento na multiplicação dos NPJ, em todas as regiões brasileiras, em sistema de cooperação com a assistência judiciária gratuita e a advocacia *pro bono*, incentivada pela atuação dos docentes nos cursos jurídicos, a exemplo do projeto de extensão NAV – Núcleo de Assistência aos Vulneráveis, em andamento no Núcleo de Prática Jurídica do Centro de Ciências Jurídicas da UFPE, prepara-se um terreno fértil para o implemento gradativo das plataformas e aplicativos destinados à contínua promoção dos métodos autocompositivos.¹¹¹

¹¹¹ De início, a prática jurídica tal como formulada era eminentemente simulada, com abordagem de casos e exercícios, redação de petições em sala de aula e visitas a órgãos públicos, como os tribunais, sendo pedidos relatórios das seções de julgamento e audiências processuais. Eram escassas as universidades que disponibilizavam escritórios-modelo, os quais ofereciam uma ainda incipiente estrutura de atendimento jurídico, voltado para o aprendizado em formato de extensão universitária para poucos alunos. A principal norma orientadora para o momento era o Parecer nº 162/1972 do Ministério da Educação (BRASIL, 1972). Já em 1994, após a edição da Portaria nº 1.886 do Ministério da Educação (BRASIL, 1994), bem como o surgimento do Exame da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) pela Lei nº 8.906/1994 (BRASIL, 1994), a prática jurídica adquire enorme protagonismo dentro das matrizes curriculares dos cursos, focando na extensão universitária por meio da assistência judiciária, visando uma demanda que as defensorias públicas há anos não conseguem atender. A partir de 1994, com a edição da respectiva portaria mencionada, surgem os núcleos de prática jurídica (NPJs) em várias universidades, instalações que fazem a devida conversão da prática simulada com a prática nos casos concretos, geralmente dividida nas áreas de conhecimento aplicadas. Consolidada em uma estrutura de 300 (trezentas) horas de estágio supervisionado, de natureza obrigatória, a prática concreta faz a devida ampliação do papel da universidade no desenvolvimento social, unindo os três pilares de ensino, pesquisa e extensão. (...) Infelizmente, em se tratando de instalação laboratorial universitária de atendimento essencialmente gratuito, de alto custo de manutenção, o fato é que a tendência dos cursos de Direito não é de fortalecimento dos núcleos de prática jurídica, mas sim de redução de gastos, considerando os cortes orçamentários das universidades públicas e a diminuição do acesso ao ensino superior nas universidades privadas. Muitas instituições de ensino acabam por fomentar o estágio não obrigatório em outros órgãos, entidades e empresas, através de agentes de integração, em detrimento do estágio supervisionado nos NPJs. Bustamante et al. (2020) assevera que a digitalização dos NPJs, considerando conceitos voltados para a simplicidade, conveniência, acessibilidade e custo-benefício, possibilita ao aluno manusear ferramentas tecnológicas inovadoras: 1. atendimento por videoconferência, caso exista a primeira entrevista com o interessado; 2. compartilhamento de documentos através de nuvens digitais (Google Drive, Google Docs, entre outras), para a elaboração das peças processuais e respostas que serão direcionadas para o interessado; 3. utilização do WhatsApp para envio de documentos, em caso do assistido não possuir correio eletrônico para o encaminhamento do material; 4. acesso à informação sobre como agendar uma reunião por videoconferência; 5. estímulo em desenvolver o pensamento voltado para o resguardo da responsabilidade do advogado no desempenho de suas funções no meio digital, já que novos parâmetros devem ser criados para armazenar os dados obtidos do cliente. (BUSTAMANTE et al., 2020). FREITAS, Breno Delfino Amaral. **Os núcleos de prática jurídica das universidades brasileiras como instrumentos de desenvolvimento social.** Cuadernos de educación y desarrollo, Lisboa, v.15, n.10, p. 10459-10475, 2023. Disponível em: <https://ojs.europubpublications.com/ojs/index.php/ced/article/view/1261/1576>

1827	Lei de 11 de agosto de 1827.	Lei que criou os dois cursos de Ciências Jurídicas e Sociais, um na cidade de São Paulo e outro na de Olinda, atualmente da Faculdade de Direito do Largo São Francisco da USP e a Faculdade de Direito do Recife da UFPE.
1972	Parecer nº 162 do CNE/CES, de 7 de fevereiro de 1972	Estabeleceu bases curriculares para o curso de bacharelado em Direito.
1972	Resolução CFE nº 3, de 25 de fevereiro de 1972.	Criou as disciplinas de prática jurídica dentro das matrizes curriculares dos cursos de Direito.
1994	Lei nº 8.906, de 4 de julho de 1994.	Dispõe sobre o Estatuto da Advocacia e da OAB.
1994	Portaria nº 1.886, de 30 de dezembro de 1994. Portaria editada pelo Ministério da Educação que fixa as diretrizes curriculares e o conteúdo mínimo do curso jurídico	Portaria editada pelo Ministério da Educação que fixa as diretrizes curriculares e o conteúdo mínimo do curso jurídico.
2004	Resolução CES-CNE nº 9, de 29 de setembro de 2004.	Resolução editada pelo Ministério da Educação que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de graduação em Direito.
2011	Parecer nº 362 do CNE/CES, de 1º de setembro de 2011.	Parecer emitido pelo CNE e acolhido pelo Ministério da Educação que disciplinou a atuação e estruturação dos núcleos de prática jurídica.

Tabela 01. Normativas que tem interface com núcleos de prática jurídica. Fonte: FREITAS, Breno Delfino Amaral. **Os núcleos de prática jurídica das universidades brasileiras como instrumentos de desenvolvimento social.** Cuadernos de educación y desarrollo, Lisboa, v.15, n.10, p. 10459-10475, 2023. Disponível em: <https://ojs.europubpublications.com/ojs/index.php/ced/article/view/1261/1576>

Na realidade europeia, o uso conjunto da plataforma e do aplicativo gerenciados pelo sistema REDCEC, destinados a instrumentalizar resolução de problemas pertinentes ao consumo (prestação de serviços, fornecimento de produtos, fabricação, importação etc), até o teto de € 5.000,00 (cinco mil euros), configura uma rede de apoio composta por polos descentralizados, com profissionais habilitados no Direito, em cada um dos países integrantes do bloco jurídico e econômico, contando, pelo menos, com núcleos de suporte nas capitais e grandes cidades sem dispensar, contudo, os serviços dos laboratórios de prática jurídica existentes nas Faculdades de Direito onde, por exemplo, antes de se pensar no acesso à heterocomposição, recorre-se ao filtro social da autocomposição, prestigiando a plena celeridade sem descuidar da segurança jurídica e da responsabilidade civil pertinente, sem representar qualquer ameaça à afastabilidade da jurisdição.

Na realidade brasileira, antes do implemento de um pensamento em bloco com os demais integrantes do MERCOSUL, há uma interação em tríplice frente de trabalho para retirar o protagonismo da judicialização, consistente nas seguintes ações:

a) desapego ao colonial modelo da heterocomposição e incorporação da cultura da autocomposição, inclusive na modalidade dos recursos minimalistas digitais, na mentalidade dos consumidores, advogados, integrantes do Ministério Público, Defensorias e principalmente do Poder Judiciário, sem qualquer receio do esvaziamento da jurisdição, diante do ainda elevadíssimo percentual de acesso ao desgastado e tradicional sistema da heterocomposição;

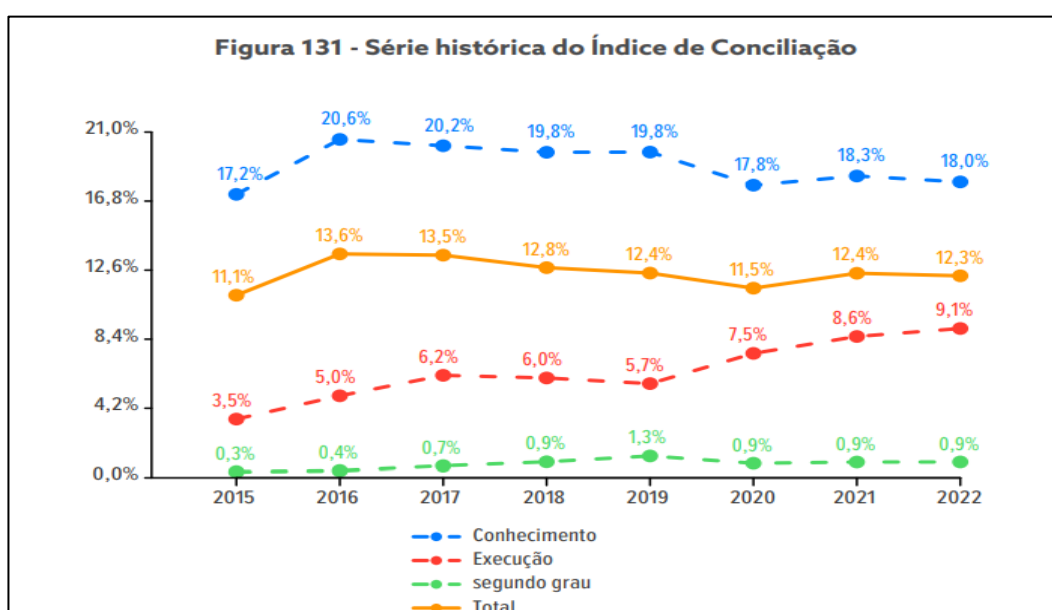


Fig. 69. Série histórica do índice de conciliação no Brasil.

Fonte: Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p.193. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>

b) aumento dos Núcleos de Prática Jurídica - NPJ e CEJUSC¹¹² no território

¹¹² Havia, ao final do ano de 2022, um total de 1.437 Cejuscs instalados, sendo a maior parte na Justiça Estadual, com 1.437 unidades (87,8%). Na Justiça do Trabalho são 123 Cejuscs (7,5%) e, na Justiça Federal, 76 Cejuscs (4,6%). Essa é a primeira vez que o relatório Justiça em Números exibe o número de Cejuscs nos outros segmentos de justiça, além da Justiça Estadual. A quantidade de unidades dessa natureza tem crescido ano após ano. Entre os Tribunais de Justiça, em 2014, eram 362 Cejuscs, em 2015 a estrutura cresceu em 80,7% e avançou para 654 centros. Em 2016, o número de unidades aumentou para 808, chegando a 1.437 em 2022, ou seja, em 8 anos, a estrutura basicamente triplicou. A Figura 131 traz o percentual de sentenças homologatórias de acordo, comparativamente ao total de sentenças e decisões terminativas proferidas. Em 2022, foram 12,3% sentenças homologatórias de acordo proferidas, valor que registrou sutil decréscimo em relação ao ano anterior. Na fase de execução, as sentenças homologatórias de acordo corresponderam, em 2022, a 9,1%. É notória a curva de crescimento, tendo mais que dobrado o valor ao longo da série histórica,

nacional, fora das capitais, e seu contínuo funcionamento como postos avançados de apoio ao uso das plataformas e aplicativos de autocomposição de conflitos;

c) fortalecimento da confiança dos consumidores na executividade dos acordos celebrados nas plataformas e aplicativos digitais, com o progressivo enfraquecimento da ideia da visceral dependência da jurisdição como ferramenta indispensável na promoção forçada das obrigações;

com aumento em 5,5 pontos percentuais entre os anos de 2015 e 2022. Tal resultado pode decorrer do incentivo do CNJ para realizar conciliação na fase de execução. Na fase de conhecimento, a conciliação foi de 18%, um pouco abaixo (0,4 ponto percentual) do observado em 2021. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. p.192.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após uma análise detida sobre as dificuldades na entrega da prestação jurisdicional brasileira, notadamente no âmbito do direito do consumidor e relações contratuais em geral (setores de intensa litigiosidade no Brasil, conforme o relatório “Justiça em números”, edição publicada em 2023, pelo CNJ), observou-se que soluções para o grave problema não se encontram em apenas um eixo de ações; imperioso é um conjunto de atitudes concretas para uma mudança de mentalidade sobre o papel centralizador da jurisdição e seus graves impactos quando prestada *ex opportuno tempore*.

O jurisdicionado é, antes de tudo, sujeito de direito a reclamar, muitas das vezes, tutelas de urgência lastreadas em riscos concretos de perecimento do objeto (inexecução de serviços, vícios e defeitos decorrentes da responsabilidade pelo fato do produto, danos morais *in re ipsa*, devolução de quantia paga, devolução de produto essencial e outras situações muito comuns na rotina consumerista).

Considerando o alto índice de demandas onde o valor econômico da causa, materialmente considerado, não ultrapassa o teto da competência dos Juizados Especiais fixada no Art. 3º, I, da Lei n. 9.099/1995 (40 salários mínimos), inexistente razão para o relegar dos métodos autocompositivos do SJMP na realidade brasileira e dos brasileiros travando relações comerciais no MERCOSUL.

O primeiro passo para a divulgação e consolidação dos mecanismos de caráter preventivo e fomentando o dever de colaboração processual (Arts. 5º e 7º do Código de Processo Civil brasileiro) e busca da paz, reside na imprescindível mudança de mentalidade quanto ao amadurecimento da cultura de autocomposição no subconsciente do profissional brasileiro; a pavimentação do caminho para o uso de tecnologias assistidas e lastreadas na acessibilidade, segurança, rapidez e garantia do empoderamento e participação direta dos sujeitos de direito envolvidos, demanda a aceitação dos métodos adequados de resolução de conflitos como ferramentas fundamentais para evitar o colapso do sistema de jurisdição estatal e, inclusive, a boa fé em evitar a eternização de demandas, com a interposição de recursos de caráter

protelatório e discutir propósitos contrários ao próprio texto legal ou entendimentos consolidados em jurisprudência vinculante.

Nenhum proveito há no prolongamento desgastante de demandas, vinculando expectativas de forma indefinida e, muito menos, qualquer êxito em procrastinar soluções rapidamente atingíveis com a participação ativa dos sujeitos envolvidos, sob o afã de perpetuar a percepção de honorários advocatícios; tal comportamento só atesta um lamentável exemplo de um patrocínio antiético.

O concurso da tecnologia da informação é, indubitavelmente, um fator considerável na melhoria dos serviços vinculados à pacificação social e a sua expansão progressiva deve ser fomentada para os recônditos mais afastados, assim como o concomitante acesso ao sinal de internet e telefonia.

Para o sucesso das plataformas digitais, aplicativos e outros instrumentos congêneres facilitadores da autocomposição, primeiramente deve ser trabalhado o estímulo ao constante empoderar das pessoas na construção das respostas aos seus interesses e eventuais insatisfações ou descumprimentos; na análise do direito comparado, por mais próximos que sejam institutos jurídicos, não se pode desprezar as realidades econômica e social, além das prioridades administrativas e experiências para debelar dissensos e respectivas táticas preventivas.

Na realidade europeia, o uso do sistema REDCEC de Resolução de Litígios em Linha (RLL), administrado pelas Diretorias Gerais de Consumo de cada país, foi antecedido por um criterioso e amplo estímulo à cultura da autocomposição na legislação consumerista e processual (v.g. Código de Defesa do Consumidor e Código de Processo Civil da França (onde até os litígios de caráter difuso passam pela tentativa de resolução no SJMP), nas Faculdades de Direito (Núcleos de Prática Jurídica e Laboratórios de Resolução de Litígios), no próprio serviço judicial, na mente dos advogados e, principalmente, na educação da para o consumo de toda a população e resolução de conflitos sem o necessário concurso da judicialização.

Com a pesquisa realizada na presente dissertação, observou-se que o acréscimo de julgadores na primeira instância estadual ou federal não constitui a solução para conter a avalanche de novos feitos distribuídos diariamente, considerando o aumento de processos distribuídos por cada 100.000 habitantes no Brasil; ainda existe uma gigantesca resistência por parte dos profissionais jurídicos, mesclada ao desconhecimento (vide os resultados da pesquisa desenvolvida pela FAPESP), bem como falta orientação ao jurisdicionado para o exercício da opção de qual caminho de resolução gostaria de adotar (facultando-lhe o protagonismo de decisão e a dimensão do tempo gasto em cada modalidade de solução de controvérsias).

Considerando os reduzidos custos na implementação do sistema REDCEC, onde são desnecessários atos de comunicação internacional (v.g. cartas rogatórias) e atos complementares (v.g. tradução juramentada, pois o sistema permite o uso de tal ferramenta), na factível mudança de comportamento e adoção de uma nova cultura, quanto aos métodos adequados de solução de dissensos, reputa-se totalmente viável e necessária à consolidação das vias adequadas a incorporação na realidade brasileira de um método mais dinâmico e participativo de resolução de conflitos, além do mecanismo da plataforma consumidor.gov, para efetivar o empoderamento direto dos envolvidos, seu protagonismo na colaboração para o alcance da paz social e na inevitável redução do tempo e recursos públicos dispendidos no desgastado sistema heterocompositivo, além da participação das IES em tal movimento, uma vez que os NPJ são parceiros naturais na ampliação do acesso à justiça, mormente quando se trata de uma ferramenta fundada na mediação com o apoio de profissionais capacitados na tutela consumerista.

Assim, com lastro em fundamentos jurídicos, históricos e socioeconômicos, foi desenvolvida a presente pesquisa, com a absoluta crença na possibilidade concreta de implantar na realidade brasileira e, em um momento posterior de consolidação normativa, na realidade andina, plataformas digitais de prevenção e interlocução de litígios, com lastro na experiência exitosa do sistema REDCEC da UE, com o intuito de cumprir a promessa constitucional da razoável duração do processo e efetivar a tutela preconizada no nosso SNDC – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

REFERÊNCIAS

ARGENTINA. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. **Acceso a la justicia para todos**. Buenos Aires, 2013. Disponível em:

https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/acceso_a_justicia_2013_1.pdf

AMED, Fernando José. **História dos tributos no Brasil**. São Paulo: Edições SINAFFRESP, 2000. p.179.

BARBOSA, Ruy. **Oração aos moços**. Brasília: Senado Federal, 2019.

BECK, Ulrich. **Sociedade de risco: rumo a uma outra modernidade**. São Paulo: 34, 2010.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2023**. Brasília: CNJ, 2023.

BRASIL. MINISTÉRIO DA FAZENDA. Secretaria do Tesouro Nacional. **Despesa por função do Governo Geral**. Classificação COFOG. Classification of functions of Government. Brasília: Secretaria do Tesouro Nacional, 2023. Disponível em: <https://www.tesourotransparente.gov.br/>

BRASIL. MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO. **Defesa do consumidor na América Latina**. Atlas geopolítico. Brasília – DF, 2005.

BAZIN-BEUST. Delphine. **Droit de la consommation**. Paris: Gualino, 2017.

CABRAL, Antônio do Passo. **Coisa julgada dinâmica: limites objetivos e temporais**. Entre continuidade, mudança e transição de posições processuais estáveis. Tese de Doutorado. Rio de Janeiro: UERJ. Disponível em: <https://www.bdt.d.uerj.br:8443/bitstream/1/9253/1/Antonio%20Cabral%20Texto%20completo.pdf>

CABRAL, Antônio do Passo. **Processo e tecnologia: novas tendências.** Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro nº 85, jul./set. 2022. p.20. Disponível em:

https://www.mprj.mp.br/documents/20184/3481505/Antonio_do_Passo_Cabral_RM_P85.pdf

CHAMATRÓPULOS, Pablo. **Análisis y propuestas. Consumidores y Ciudadanos Defensa del consumidor en Argentina:** contextualización histórica, legislación e instituciones públicas y sociales. Santiago: Friedrich Ebert Stiftung. Santiago, 2008. p.15. Disponível em: <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/chile/05455.pdf>

CENDÓN. Antonio Bar. **El libro blanco ‘la Gobernanza Europea’ y la reforma de la Unión.** Maastrich. 2011. Fonte: https://www.researchgate.net/publication/317210346_El_Libro_Blanco_La_Gobernanza_Europea_y_la_reforma_de_la_Union

CLARA, Bibiana Beatriz Luz. **Plataformas eletrônicas de resolução de conflitos y economía colaborativa.** Revista de Negociación, Mediación, Conciliación y Métodos RAD. n.15, sep., 2019. Disponível em: https://ar.lejister.com/articulos.php?Hash=9d38cc87e18ff78d2b841bd5fa4ef198&hash_t=089cc60fe59df927193cd23e7dae4251

COSTA, Olivier. **A União Europeia e sua política exterior:** história, instituições e processo de tomada de decisão. Brasília: FUNAG, 2017.

DELGADO, José Augusto. **A imprevisibilidade das decisões judiciais e seus reflexos na segurança jurídica.** 2007. p.4. Disponível em: <http://bdjur.stj.jus.br/dspace/handle/2011/74120>

DIDIER JR. Fredie. FERNANDEZ, Leandro. **O sistema brasileiro de justiça multiportas como um sistema auto-organizado:** interação, integração e seus institutos catalisadores. Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro nº 88, abr./jun. 2023. p. 167-168. Disponível em:

https://www.mpri.mp.br/documents/20184/3978934/Fredie+Didier+Jr._Leandro+Fernandez_RMP-886.pdf

FARIAS, Irani. ; ALVES, Leonio. **Você sabe com quem está falando?** A agonia da moralidade administrativa e a imoralidade da legalidade de conveniência numa colônia chamada Brasil. Olinda: Livro rápido, 2018.

FERRARI, Márcio. **La cultura del acuerdo.** Revista Pesquisa FAPESP. n. 283, set. 2019. Disponível em: <https://revistapesquisa.fapesp.br/es/la-cultura-del-acuerdo/>

FILHO, Artur Napoleão Teixeira. **A atuação expandida dos CEJUSC:** meio de racionalização e de ampliação do acesso à Justiça. ENAJUS, Brasília, out., 2023. p.2-3. Disponível em: <https://enajus.org.br/anais/assets/papers/2023/sessao-18/a-atuacao-expandida-dos-cejuscs-meio-de-racionalizacao-e-de-ampliacao-do-acesso-a-justica.pdf>

FONSECA, Gabriel Vargas Ribeiro da. GOMES, Eduardo Biancchi. **Harmonização do Direito do Consumidor no MERCOSUL. a.4, n.6., 2018.** Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/artigos/>

FRANCA. Dalvino Troccoli. (org.) **A história do uso da água no Brasil:** do descobrimento ao século XX. São Paulo: Athalaia, 2007.

FRANCO, Simone de Oliveira. **A política judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses no Rio Grande do Sul:** considerações à luz da Resolução CNJ nº125/2010. Disponível em: https://www.pucrs.br/direito/wp-content/uploads/sites/11/2018/09/simone_franco.pdf

FREITAS, Breno Delfino Amaral. **Os núcleos de prática jurídica das universidades brasileiras como instrumentos de desenvolvimento social.** Cuadernos de educación y desarrollo, Lisboa, v.15, n.10, p. 10459-10475, 2023. Disponível em: <https://ojs.europublications.com/ojs/index.php/ced/article/view/1261/1576>

FREITAS, Vladimir Passos de. Responsabilidade social do juiz e do Judiciário. **Revista do Centro de Estudos Judiciários**, Brasília, a.14, n. 51, p. 6-13, out./dez. 2010.

FRONTINI, Paulo Salvador. **Ação Civil Pública e o ressurgimento da cidadania: realidade e perplexidade.** Dos direitos difusos às obrigações difusas. *In.* MILARÉ, Édis. *A Ação Civil Pública após 25 anos.* São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010. p.697-703.

HILL, Flávia Pereira. **Desjudicialização e acesso à Justiça além dos Tribunais:** pela concepção de um devido processo legal extrajudicial. *Revista Eletrônica de Direito Processual –REDPRio* de Janeiro. Ano 15. Volume 22. Número 1. Janeiro a Abril de 2021. pp.379-408. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/view/56701/36324>

HOFFMAN, Paulo. **Razoável duração do processo.** São Paulo: Quartier Latin, 2006.

JÚNIOR, Paulo Roberto Pegoraro. **O tempo do processo e o processo eletrônico.** Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/o-tempo-do-processo-e-o-processo-eletronico/2097537338>

JÚNIOR, Waldemiro Francisco Sorte. **A baixa recorrência ao judiciário e o uso de meios alternativos de resolução de conflito no japão:** possíveis implicações para políticas públicas. *Revista Práticas de Administração Pública.* v.5, n.1, jan., abr., 2001. p.15. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/pap/article/download/41271/44837>

KOEHLER, Frederico Augusto Leopoldino. **O princípio da razoável duração do processo:** propostas para sua concretização nas demandas cíveis. Dissertação de Mestrado. Recife: UFPE – Programa de Pós-Graduação em Direito, 2008. Disponível em: https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/4712/1/arquivo6224_1.pdf

LESBON, Salomão A. Z. Spencer. **Plataformas extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo:** diagnósticos e perspectivas de integração aos juizados especiais cíveis do Espírito Santo. Brasília – DF, 2022. p. 63-64. Disponível em:

<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/dissertacao-plataformas-extrajudiciais-1.pdf>

LOPES, Tereza Ancona. **Princípio da precaução e evolução da responsabilidade civil**. São Paulo: Quartier Latin, 2010.

LUCHIARI, V. F. L. **Coleção ADRs - mediação judicial - análise da realidade brasileira**. São Paulo, SP: Grupo GEN, 2012. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/978-85-309-4561-9/>

MERCOSUL. **SISTEMA DE SOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS**. Disponível em: <https://www.mercosur.int/pt-br/quem-somos/solucao-de-controversias>

MARQUES, Cláudia Lima. **A insuficiente proteção do consumidor nas normas de Direito Internacional Privado** - Da necessidade de uma Convenção Interamericana (CIDIP) sobre a lei aplicável a alguns contratos e relações de consumo. OAS. Organization of American States. Disponível em: https://www.oas.org/dil/esp/CIDIPVII_home_temas_cidip-vii_proteccionalconsumidor_leyaplicable_apoyo_propuestabrasil_port.pdf

_____. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**.

São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010

_____. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

_____. **Projeto-Turismo em Haia: por que o Brasil quer proteger o turista internacional?** Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2019-fev-27/garantias-consumo-projeto-turismo-brasil-protetor-turista-internacional>

_____. **Superação das antinomias pelo diálogo das fontes**. O modelo brasileiro de coexistência entre o Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil de 2002. *in* Doutrinas Essenciais. Direito do consumidor. Fundamentos do Direito do consumidor. org. Cláudia Lima Marques. São Paulo: Revista dos Tribunais, v.1. p.682.

MAZZILLI, Hugo Nigro. **A defesa dos interesses difusos em juízo**. São Paulo: Saraiva, 2009.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MERGOLDD, Pascual Hernández. **La cultura de la paz, mediación a distancia I**. El economista, feb., 2020. Disponível em:
<https://www.eleconomista.com.mx/opinion/La-Cultura-de-la-Paz-Mediacion-a-Distancia-I-20200218-0045.html>

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.

_____. **A defesa administrativa do consumidor no Brasil: alguns aspectos**. in Doutrinas Essenciais. Direito do consumidor. Fundamentos do Direito do consumidor. org. Cláudia Lima Marques. São Paulo: Revista dos Tribunais, v.1. p. 941-942

MITIDIERO, Daniel. **Processo justo, colaboração e ônus da prova**. Revista do Tribunal Superior do Trabalho, Brasília, v. 78, n.1, jan/mar 2012. p. 68-69.

NASCIMENTO, Maria Filomeno Coelho. **Justiça, corrupção e suborno em Pernambuco**. (século XVIII). Textos de História. v.11, n. 01/02, 2003, p.39.

NETO, João Luiz Lessa. **O novo CPC adotou o sistema multiportas! E agora?** Revista de Processo. v. 244/2015. p. 427 – 441. Jun/2015. Disponível em:
https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4557178/mod_resource/content/0/O%20novo%20CPC%20adotou%20o%20sistema%20multiportas%20-%20Jo%C3%A3o%20Lessa.pdf

NETO. Júlio Rodrigues Coelho. **O princípio da duração razoável do processo e gestão do Poder Judiciário: administração judiciária e a concretização de direitos fundamentais**. Revista ESMAFE. Recife, v. 1 n. 19, p. 177-232, 2009. Disponível em:
<https://revista.trf5.jus.br/index.php/esmafe/article/download/20/19/63>

PECEQUILO, Cristina Soreanu. **A União Europeia: os desafios, a crise e o futuro da integração.** São Paulo: GEN, 2014.

PEIXOTO, Renata Cortez Vieira. **O Projeto de Lei nº 6.204/2019 e a desjudicialização da execução civil: adequação da atribuição de agentes de execução aos Tabeliães de Protesto.** Revista ANNEP de Direito Processual. v. 1, n. 2, Art 38, 2020. Julho-Dezembro. p.87. Disponível em: <https://revistaannep.com.br/index.php/radp/article/view/38/pdf>

PIMENTEL, Alexandre. ORENGO, Beatriz Souto. **Perspectivas de aplicação da inteligência artificial no direito processual: análise sobre as diretrizes éticas e eficiência jurisdicional.** Revista Brasileira de Sociologia do Direito, v. 8, n.3, set./dez. 2021.

REPÚBLICA PORTUGUESA. **Relatório de Atividades de 2020.** Direção-Geral do Consumidor. Lisboa, 2021. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.pt/quem-somos/instrumentos-de-gestao/relatorio-de-atividades.aspx>

STIGLITZ, Gabriel. **Modificaciones a la Ley Argentina de defensa del consumidor y su influencia en el Mercosur.** in Doutrinas Essenciais. Direito do consumidor. Fundamentos do Direito do consumidor. org. Cláudia Lima Marques. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. v.1. p.1147-1163.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação de Conflitos: Proposta de Emenda Constitucional e Tentativas Consensuais Prévias à Jurisdição.** Revista Magister de Direito Civil e Processual Civil, v. 82, p. 5-21, jan./fev. 2018. Disponível em: <http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2021/04/Mediacao-CF-etentativas-previas-jurisdicao-Fernanda-Tartuce.pdf>.

TEIXEIRA, Antônio Edílio Magalhães. **Processo ambiental: uma proposta de razoabilidade na duração do processo.** Curitiba: Juruá, 2008

UNWTO - **World Tourism Barometer – January 2019**, International tourism arrivals in 2018: 1,4 million (growth of 7% in relation to 2017). Disponível em: <https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/wtobarometereng.2019.17.1.1>.

VERBICARO, Dennis. **A atuação qualificada das associações de defesa do consumidor como expressão de uma democracia deliberativa**: mapeamento da atuação judicial e extrajudicial no âmbito do estado do Pará. Revista Eletrônica Direito e Sociedade, Canoas, v. 6, n. 2, p. 70, set. 2018. Disponível em: <https://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/redes/article/view/3568>

VINHAL, Mateus Padilha. **Evolução da telefonia móvel celular, cumprimento de leis e análise de modos de propagação**. Trabalho de Conclusão de Curso. UFU - Universidade Federal de Uberlândia, 2020.

WEI, Dan. A protecção do turista através do Direito do Consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**, v. 83, 2012, p. 40.

ZANETI JÚNIOR, Hermes. **Justicia multipuertas y tutela constitucional adecuada**: autocomposición en los derechos colectivos. Revista de Interés Público. a.5. n. 6. p.45-68, nov. 2021. Disponível em: <https://revistas.unlp.edu.ar/ReDIP/article/view/13214>