

RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ONLINE (ODR): CONSUMIDOR.GOV.BR E A MODERNIZAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

Milena Kauane Peres de Jesus
Centro Universitário UNIVEL

Leonardo da Silva Garcia
Centro Universitário UNIVEL

Resumo: A Resolução de Disputas Online (ODR) se destaca como uma abordagem alternativa, eficiente e conveniente para a resolução e prevenção de conflitos, unindo métodos de autocomposição e tecnologia, essa ferramenta possui a finalidade de reconstrução, com o intuito de promover o acesso à justiça sem judicialização (RHODE, 2004). De acordo com (CABRAL, 2020) as plataformas virtuais de ODR proporcionam superar barreiras de acesso à justiça. No entanto, Malone e Nunes (2022, p. 270), mencionam que requerer a submissão prévia às plataformas de ODR, com a possibilidade de encerrar o processo sem resolução do mérito, comete o erro de obstruir o acesso à justiça do indivíduo. Neste contexto, a plataforma consumidor.gov.br, foi lançada pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) em 2014, exemplifica essa abordagem ao oferecer um serviço público para a resolução alternativa de litígios entre consumidores e empresas pela internet, não obstante, o Conselho Nacional de Justiça, sustenta que a implementação de mecanismos de seleção de processos pode representar não apenas uma forma de contenção, mas sim uma solução efetiva para resolver conflitos em instâncias que não fazem parte do Poder Judiciário, contribuindo assim para promover o acesso à justiça de forma mais ampla e sem restrições desnecessárias (CNJ, 2011). Dessa forma, a alteração das ações de consumo, direcionando-as previamente para uma tentativa de acordo na plataforma tecnológica de acesso público Consumidor.gov.br, representa uma recomendação eficaz para mitigar o excesso de litígios, do ponto de vista da Análise Econômica do Direito (FIGUEIREDO, 2020). Além da contribuição de Mauro Cappelleti e Bryant Garth quanto às *Ondas de Acesso à Justiça,* na perspectiva de Maia (2022, p.291) é discutida a possibilidade de uma sexta onda de acesso à justiça: A remoção de obstáculos tecnológicos. Vale mencionar, que as ODR's podem se valer de inteligência artificial generativa. A partir da presente contextualização, pergunta-se: A plataforma de (ODR): consumidor.gov.br pode ser entendida como uma via de acesso à justiça? Contribui para a desjudicialização? Hipótese Positiva: sim, trata-se de mais uma possibilidade no Sistema Multiportas, estendendo o alcance da negociação que é utilizada pela plataforma e consequentemente, mais uma via de Acesso à Justiça, promovendo a desjudicialização. Hipótese negativa: Não. A vulnerabilidade digital, econômica e social impactarão a inserção e uso de tal Sistema, possivelmente, inviabilizando o Acesso à Justiça e há de se falar em desjudicialização. Nesse viés, o presente artigo possui o objetivo de analisar a eficiência da plataforma consumidor.gov.br como ferramenta em prol da desjudicialização, com base nos dados disponíveis na opção "indicadores" da própria

CC BY

plataforma. Esta análise será realizada por meio de pesquisas realizadas dos anos de 2021 a 2023 referente à cidade de Cascavel, no Estado do Paraná. Método: hipotético-dedutivo. Metodologia: Pesquisa bibliográfica.

Palavras-chave: resolução de disputas online (ODR); desjudicialização; acesso à justiça; consumidor.gov.br.

REFERÊNCIAS

CAPPELLETTI, Mauro, GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Porto Alegre: Sérgio Antonio Fabris, 2002.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Demandas repetitivas e a morosidade na justiça cível brasileira**. Disponível em: https://www.google.com/urlsa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiX28qyz7eBAxUtrpUCHZydA1AQFnoECBUQAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.cnj.jus.br%2Fwpcontent%2Fuploads%2F2011%2F02%2Fpesq_sintese_morosidade_dpj.pdf&usg=AOvVaw3GP6dG8AHyGVH_6WQlS3CV&opi=89978449. Acesso em: 10 set. 2023. p. 24.

FIGUEIREDO, Bianca Fernandes, **Consumidor.gov.br: a exigência de utilização da plataforma digital de solução adequada de conflitos antes do ajuizamento de ação de consumo como fator de eficiência do Poder Judiciário, à luz da análise econômica do direito.** Revista CNJ, Brasília, v 4, n. 1, jan/jun 2020.

MAIA, Maurilio Casas. **Acesso à Justiça na era da Tecnologia**. São Paulo: Juspodivm, 2021. cap. A defensoria pública e a vulnerabilidade como obstáculo de acesso à justiça(...), p. 291-327.

MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. **Manual da Justiça Digital**: Compreendendo a Online Dispute Resolution e os Tribunais Online. São Paulo: Juspodivm, 2022. p. 270.

RHODE, Deborah L. **Access to justice**. New York: Oxford University Press, 2004.