

**RELAÇÕES DE CONSUMO, ON-LINE DISPUTE RESOLUTION E O
PROCEDIMENTO SUMARÍSSIMO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS
NA ERA DA JUSTIÇA DIGITAL**

CONSUMER RELATIONS, ON-LINE DISPUTE RESOLUTION AND
THE SUMMARY PROCEDURE OF SPECIAL CIVIL COURTS IN THE
ERA OF DIGITAL JUSTICE

FABRÍCIO MEIRA MACÊDO

Juiz de direito no Estado da Paraíba. Doutorando em Direito pela Universidade Nove de Julho - Uninove. Mestre e Especialista em Direito Constitucional pela Universidade de Lisboa - ULisboa. Especialista em Direito Processual Civil pela Universidade Potiguar - UnP. Professor e coordenador de Ensino a Distância da Escola Superior da Magistratura da Paraíba - Esma. Coordenador da Escola Nacional da Magistratura - ENM.
<https://orcid.org/0009-0006-3737-821X>

MEALES MEDEIROS DE MELO

Juiz de direito do Estado da Paraíba. Titular do 7º Juizado Especial Cível de João Pessoa. Foi professor de Gestão Judiciária pela Escola Superior da Magistratura da Paraíba - Esma, como juiz corregedor auxiliar e juiz auxiliar da Presidência do Tribunal de Justiça da Paraíba - TJPB, e coordenou vários projetos na área de Tecnologia da Informação.
<https://orcid.org/0009-0000-0825-3860>

RESUMO

O presente trabalho tratará dos juizados especiais cíveis, que representaram, na década de 1990, um marco na implementação de políticas públicas voltadas à celeridade e formas alternativas de solução de conflitos, tornando-se relevante arena para a resolução das

controvérsias surgidas nas relações de consumo. Demonstrará como, apesar da digitalização do Poder Judiciário, após quase trinta anos do seu surgimento, os juizados especiais não experimentaram profundas transformações, havendo sido as práticas presenciais transpostas para o ambiente virtual sem o incremento de inovações. Abordará o surgimento das On-line Dispute Resolution e de como elas se tornaram uma ferramenta indispensável na resolução das disputas consumeristas decorrentes das relações travadas no ambiente virtual, inclusive com o uso de inteligência artificial. Demonstrará como, diante da experiência de sucesso das On-line Dispute Resolution, o procedimento dos juizados especiais cíveis tornou-se anacrônico. Concluirá pela necessidade de incorporação de novas tecnologias aos juizados especiais cíveis, seja através da atualização da Lei n. 9.099/1995, seja por meio da criação de uma On-line Dispute Resolution de caráter nacional, pelo Conselho Nacional de Justiça, ou ainda mediante a celebração de convênios entre os tribunais e plataformas *on-line* de resolução de conflitos em matéria de consumo.

Palavras-chave: juizados especiais cíveis; relações de consumo; On-line Dispute Resolution; inteligência artificial; Justiça Digital.

ABSTRACT

The present work will deal with special civil judges, who represented, in the 1990s, a milestone in the implementation of public policies aimed at speed and alternative forms of conflict resolution, becoming a relevant arena for the resolution of controversies arising in consumer relations . It will demonstrate how, despite the digitization of the Judiciary, after almost thirty years of its emergence, special judges have not experienced profound transformations, having been transposed face-to-face practices to the virtual environment without the increase of innovations.

It will address the emergence of On-line Dispute Resolution and how they became an indispensable tool in the resolution of consumerist disputes arising from relationships in the virtual environment, including the use of artificial intelligence. It will demonstrate how, given the successful experience of On-line Dispute Resolution, the procedure of special civil judges has become anachronistic. It will conclude by the need to incorporate new technologies to special civil judges, either through the updating of Law 9.099/1995, or through the creation of an On-line Dispute Resolution of a national character, by the National Council of Justice, or even through a conference of conventions between courts and online platforms for the resolution of consumer disputes.

Keywords: special civil courts; consumer relations; On-line Dispute Resolution; artificial intelligence; Digital Justice.

SUMÁRIO

1 Introdução. 2 A instituição dos juzizados especiais cíveis. 3 Os juzizados especiais cíveis e as On-line Dispute Resolution – ODRs no âmbito da Justiça Digital. 4 Conclusão. Referências.

1 INTRODUÇÃO

A inserção dos juzizados especiais cíveis nos órgãos do Poder Judiciário brasileiro, por força da Lei n. 9.099/1995, em cumprimento ao comando constitucional do inciso I do art. 98 da Constituição Federal, representou um marco na implementação de uma polícia judiciária voltada à celeridade e às formas alternativas de solução de conflitos.

Desde o seu surgimento, os juizados especiais cíveis firmaram-se como a arena adequada à resolução de conflitos surgidos nas relações de consumo, mormente pela informalidade, simplicidade, isenção de custas processuais no primeiro grau de jurisdição, bem como prescindibilidade da assistência de advogado nas causas não excedentes a vinte salários mínimos.

Passados quase 30 anos desde a instituição dos juizados, o seu procedimento, à época avançado, não experimentou grandes transformações, mesmo com a migração, a partir da revolução digital, para o ambiente virtual, ambiente este que, diante de uma demanda crescente, possibilitou o surgimento das On-line Dispute Resolution, sobretudo para o atendimento das controvérsias decorrentes das relações de consumo travadas na internet, inovação que tem apresentado índices de satisfação muito superiores aos dos juizados especiais cíveis.

Este trabalho tem por escopo precípua analisar o procedimento dos juizados especiais cíveis à luz do atual estágio de avanço do direito digital, mormente diante do desenvolvimento, no espaço virtual, de novas formas alternativas de solução de conflitos. Investiga se a experiência atual dos juizados encontra-se em consonância com os avanços experimentados no ambiente virtual com o advento das On-line Dispute Resolution, no que se refere ao tratamento das controvérsias decorrentes das relações de consumo, buscando, ao final, apontar soluções consentâneas com a observância dos princípios que o regem.

O artigo é dividido em três partes. Na primeira, analisa-se a instituição dos juizados especiais cíveis no Brasil, assim como a sua contribuição para a primeira e terceira dimensões renovatórias de acesso à justiça, pois que supera obstáculos financeiros aos que necessitam de acesso à justiça, assim como contribui para a simplificação dos procedimentos judiciais.

Na segunda parte do trabalho, contextualizam-se os juzados especiais cíveis no âmbito da Justiça Digital, demonstrando a ausência de transformação em seu procedimento, mas tão somente mera transposição das experiências presenciais para o espaço virtual. Trata-se, ainda, do surgimento das On-line Dispute Resolution e do avanço que representa, quando comparada à experiência dos juzados.

Por fim, na última parte, em sendo apontado o procedimento sumaríssimo como anacrônico, diante dos avanços experimentados no direito digital, busca-se apontar soluções, tanto administrativas, no âmbito dos tribunais, assim como legislativas, com o escopo de munir os juzados especiais cíveis com práticas e recursos tecnológicos consentâneos com as demandas de uma sociedade profundamente digitalizada.

2 A INSTITUIÇÃO DOS JUZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Os juzados especiais cíveis foram introduzidos no ordenamento jurídico brasileiro por meio da edição da Lei n. 9.099/1995 (Brasil, 1995), no entanto, atendendo à determinação constitucional, inserida no inciso I do art. 98 da Constituição Federal brasileira – CF, que determina a criação, pela União, no Distrito Federal e Territórios, assim como pelos estados, de juzados especiais, providos por juízes togados ou togados e leigos, competentes para a conciliação, o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade, mediante os procedimentos oral e sumaríssimo.

Nesse sentido, atendendo à determinação constitucional, o legislador pátrio, no art. 1º da Lei n. 9.099/1995, disciplinou a instituição dos juzados especiais cíveis e criminais, a serem criados pela União, no Distrito Federal e Territórios, e pelos estados, para conciliação, processo julgamento e execução, nas causas de sua competência, devendo

o processo orientar-se pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade economia processual e celeridade, buscando-se, sempre que possível, a conciliação ou a transação, nos termos do art. 2º da mesma lei (Chimenti, 2005, p. 8).

A instituição dos juizados especiais cíveis situa-se na que se poderia denominar terceira onda renovatória, ou terceira dimensão renovatória, de acesso à justiça, ou seja, no momento de implementação de técnicas processuais adequadas à garantia do acesso à justiça. Durante a referida dimensão, a consolidação de procedimentos judiciais mais simples recebeu especial atenção, sendo o procedimento dos juizados cíveis, quiçá, o seu maior expoente. No entanto, na mesma fase, ganhou relevo o reconhecimento e a incorporação de métodos alternativos de solução de conflitos, entre eles: a conciliação, a mediação e a arbitragem, que também encontraram nos juizados especiais o ambiente propício para o seu desenvolvimento.

Acesso à justiça, no dizer de Benjamin (1995, p. 77), pode ser definido, em sentido estrito, como o acesso a um juiz natural, para composição de litígios. Em sentido mais amplo, significaria o acesso à tutela, seja ela jurisdicional ou não, de direitos, por meio de mecanismos de solução de conflitos judicial ou extrajudicialmente. Finalmente, em sua acepção integral, corresponde ao acesso ao Direito, à ordem jurídica justa, conhecida e implementável.

A primeira dimensão renovatória de acesso à justiça possuía a sua atenção voltada a dar acesso aos hipossuficientes, objetivando a superação de obstáculos financeiros aos que necessitam de acesso à justiça, havendo sido, no caso do ordenamento jurídico pátrio, a aprovação da Lei n. 1.060/1950, hoje substituída pela redação do art. 98 do Código de Processo Civil – CPC, que estabelecia normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados.

A instituição das defensorias públicas, por meio do art. 134 da Constituição Federal brasileira, também pode ser referida como um

importante momento de efetividade da primeira dimensão de acesso à justiça (Brasil, 1988).

Quanto à segunda dimensão renovatória, tem caráter organizacional, referindo-se à proteção dos direitos metaindividuais, sejam difusos ou coletivos, que recebeu atenção, no Brasil, com a Lei n. 7.347/1985, que disciplina a ação civil pública, bem como com a Constituição Federal de 1988, mormente por meio do inciso III do art. 129, que atribui ao Ministério Público – MP o papel de ajuizar ação civil pública para a proteção dos interesses difusos e coletivos (Brasil, 1988).

Em que pese a classificação cronológica das ondas renovatórias de acesso à justiça, mediante a divisão dos mecanismos em três grupos, a partir dos seus enfoques principais, por Mauro Cappelletti e Bryant Garth, é importante a observação de Marco Antônio Rodrigues e Maurício Tamer:

É interessante perceber que, embora esses movimentos possam ser identificados em ordem cronológica ou histórica, isso não altera o fato de que eles seguem sendo observados na contemporaneidade. Por essa razão, prefere-se a expressão dimensões de acesso à justiça, ao passo que cada um desses movimentos gera uma nova e perene camada a ser sobreposta sobre os mecanismos de resolução dos conflitos sociais (Cappelletti; Garth, 1988, p. 69).

Assim, quanto à instituição dos juzizados especiais cíveis, pode-se observar servir tanto à primeira dimensão de acesso à justiça, quando prevê a gratuidade ou isenção de custas no primeiro grau de jurisdição, quanto à terceira, haja vista a inovação em relação ao seu procedimento simplificado.

Quanto à simplificação dos procedimentos judiciais, os juzizados cíveis destacaram-se pela priorização da oralidade, contrapondo-se ao processo civil tradicional, até então primordialmente escrito e,

também, mais formalista, enquanto os juizados, desde a sua instituição, orientam-se pela informalidade, economia processual e celeridade.

Destacou-se, na época do seu surgimento no ordenamento jurídico pátrio, a possibilidade de demanda, independente de assistência por meio de advogado, de modo escrito ou oral, por meio da secretaria do juizado, que, no último caso, ficaria responsável por reduzir a termo o pedido. Ademais, evidenciou-se a busca pela composição, quando o legislador optou por trazer para o início do procedimento, antes mesmo que pudesse ser oferecida contestação, a sessão de conciliação, presidida por juiz togado ou leigo ou por conciliador sob a sua supervisão, possibilitando-se, ainda, caso infrutífera a tentativa de conciliação, a opção, de comum acordo pelas partes, do juízo arbitral.

A autorização legislativa para que a sessão de conciliação fosse presidida por conciliadores ou juízes leigos, igualmente buscou a informalidade, o que se revelou sobremaneira eficaz, desde que os profissionais sejam efetivamente aptos ao desempenho das suas funções. Tal autorização possibilitou, nos casos de percentual elevado de solução de conflitos na fase conciliatória, que um juizado especial obtivesse um número muito superior de atendimento às demandas que o de uma vara cível, por exemplo, o que ensejou, inclusive, com edição do Código de Processo Civil de 2015, a utilização, nas varas cíveis, de conciliadores e mediadores judiciais, consoante redação do inciso V do seu art. 139 (Brasil, 2015).

Para além da simplificação dos procedimentos judiciais, o maior avanço experimentado na terceira dimensão de acesso à justiça, quiçá, seja, de fato, a agregação de outros procedimentos de resolução de conflitos, ou formas alternativas de solução de conflitos, tais como a conciliação, a mediação e a arbitragem nos procedimentos. De acordo com Rodrigues e Tamer (2021, p. 78):

É a partir da compreensão dessa nova dimensão que outros mecanismos paralelos à jurisdição estatal (consensuais ou

não) ganham relevância. Passa a se reconhecer que outros métodos de solução (v.g. conciliação, mediação, arbitragem etc.) podem ser mais adequados e efetivos ao conflito posto, ressaltando a clara condição de protagonista da jurisdição estatal e não sua exclusividade.

Assim, nessa fase, chega-se à concepção de que é imprescindível somar métodos de resolução de conflitos, possibilitando a oferta de um leque de possibilidades às partes, dissuadindo a ideia de exclusividade da jurisdição estatal, propondo-se, com isso, a busca por outras iniciativas, sobretudo privadas, dedicadas à solução de controvérsias mediante a utilização de métodos alternativos de solução de conflitos.

Não obstante, o próprio Poder Judiciário começou, com esse escopo, a se organizar, de modo a contribuir com a solução de controvérsias, inclusive em fase pré-processual. Nesse diapasão é que surgem os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – Cejuscs e os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – Nupemecs.

3 OS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E AS ON-LINE DISPUTE RESOLUTION – ODRS NO ÂMBITO DA JUSTIÇA DIGITAL

Com a revolução digital e o desenvolvimento da internet, as relações sociais passaram, gradualmente, a migrar para o ambiente virtual. O Poder Judiciário, acompanhando as transformações sociais, igualmente, iniciou o processo de migração para o ambiente virtual. Alguns estados, a exemplo da Paraíba, timidamente ingressaram no sistema virtual por meio dos juzados especiais, visto que, sobretudo em virtude dos seus princípios regentes, geram o ambiente propício à disseminação de novas ideias e práticas.

Importante observar que o cidadão, inserido no contexto da evolução digital, assim como a sociedade digital, demanda serviços

cada vez mais rápidos e eficazes. Tal demanda é dirigida, inclusive, ao poder público, de quem esperam, os cidadãos, por serviços públicos digitais que facilitem as suas vidas, assim como ocorre nos inúmeros aplicativos que facilitam os acessos em seu dia a dia (Piccoli, 2021, p. 74).

Nesse viés, foi aprovada, no final de 2006, a Lei n. 11.419/2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial, com aplicação nos processos civil, penal e trabalhista, além dos juizados especiais, em qualquer grau de jurisdição, por meio de transmissão eletrônica e redes de comunicação, preferencialmente pela rede mundial de computadores (Brasil, 2006).

O Conselho Nacional de Justiça - CNJ, em 2009, deu início ao sistema Processo Judicial Eletrônico - PJe, retomando um trabalho realizado pelo Conselho da Justiça Federal - CJF junto com os tribunais regionais federais. A seguir, o projeto foi apresentado à Justiça do Trabalho e aos tribunais de justiça, 16 deles aderiram, inicialmente mediante convênio. O sistema PJe, contudo, foi definitivamente instituído pelo CNJ por meio da Resolução n. 185/2013, que disciplinou os parâmetros para o seu funcionamento.

Acerca da reconfiguração do Poder Judiciário, Fernanda Bragança expõe que o modelo de e-Justice pode fornecer instrumentos eficazes para facilitar o acesso à justiça, tornando-o mais rápido e menos oneroso. Ela cita três fases de automatização das cortes de justiça: a primeira teve foco na eficiência e no gerenciamento de casos; enquanto a segunda esteve voltada à disponibilização, ao público, de informações governamentais e a terceira, a seu turno, orientou-se sob o prisma do acesso à justiça, ressaltando que, não obstante os avanços, muitos tribunais no mundo ainda estão excluídos ou aquém desse progresso (Bragança, 2021, p. 149).

Paralelamente às transformações do Poder Judiciário, que caminha para o estabelecimento desejável e definitivo da Justiça Digital, não

obstante sujeito a pontuais retrocessos que, contudo, não terão a força necessária para impedir as mudanças demandadas por uma sociedade cada vez mais digitalizada, as Alternative Dispute Resolution – ADRs, ou Meios Alternativos de Resolução de Conflitos – MascS, passaram igualmente a ser introduzidas no ambiente virtual, iniciando-se, assim, o desenvolvimento das On-line Dispute Resolution – ODRs.

As ODRs surgiram no espaço virtual para atender a uma demanda crescente, com o advento da internet, a partir de 1992, bem como à quebra de paradigmas decorrente dos novos espaços criados, de modo que as relações de compra e venda, anteriormente realizadas presencialmente, passaram a ocorrer com maior frequência no espaço cibernético, demandando, portanto, formas *on-line* de resolução dos conflitos ocorridos no mesmo espaço (Laporta, 2021, p. 90).

Ao mesmo tempo em que a internet passou a se popularizar, surgiram dois modelos de negócios que foram primordiais para o surgimento das ODRs, precisamente a Amazon, empresa norte-americana que funciona como plataforma de intermediação de vendas, viabilizando a comunicação de vendedores físicos, empresas e consumidores, e o eBay, empresa exploradora do comércio de eletrônicos nos Estados Unidos da América – EUA, atualmente provedora do maior *site* de compras e vendas de bens do mundo.

A partir da popularização de tais plataformas e do avanço das compras e vendas *on-line*, novas relações e, por conseguinte, novas controvérsias foram surgindo, razão pela qual, igualmente, surgiu a demanda por um novo modelo de solução de controvérsias.

Vale ressaltar o entendimento de Orna Rabinovich-Einy e Ethan Katsh, para quem, por meio do conceito restrito de ODR, o uso da tecnologia deve modificar a forma de tratamento do conflito, pois, do contrário, teríamos apenas uma e-ADR. Assim, a ODR não deve representar, tão somente, a migração das formas alternativas de solução de conflitos para o ambiente virtual, sendo imprescindível

haver uma alteração na gestão do conflito, mormente no que tange à melhor utilização e processamento das informações, com o escopo de gerir, antecipar e evitar novos conflitos, inclusive mediante o uso da inteligência artificial (Rabinovich-Einy; Katsh, 2012, p. 153).

É precisamente esse incremento de tecnologia, aliado aos meios alternativos de solução de conflitos, que possibilita a grande satisfação dos usuários do sistema. A plataforma Modria, fundada pelos mesmos responsáveis pela criação do eBay e PayPal, por exemplo, resolve mais de 60 milhões de conflitos a cada ano, obtendo uma taxa de satisfação próxima de 90%.

Tal plataforma possibilita o diagnóstico do problema, a negociação *on-line* entre as partes, o acesso a um mediador, caso necessário, e, por fim, o encaminhamento do caso para a avaliação do resultado.

Na América Latina, o Mercado Livre é um exemplo de desjudicialização e resolução *on-line* de conflitos, e foi premiado, inclusive, pelo CNJ. Consoante dados publicados pela própria empresa, por meio da sua ODR, ela atinge um índice de 98,9% em prevenção de demandas judiciais.

Outro exemplo de plataforma *on-line* de solução de controvérsias que ganha cada vez mais importância é o Reclame Aqui, que atua como canal de comunicação entre empresas e consumidores, possibilitando, ao final do tratamento da demanda, uma resposta, por parte do consumidor, que gera um índice público de confiabilidade da empresa, o que possibilita que outros consumidores avaliem a reputação dos fornecedores de produtos ou serviços antes de os contratar, bem como estimula as empresas a apresentarem soluções para os conflitos que lhes são apresentados, com o escopo maior de obtenção de uma boa pontuação.

Há, também, as ODRs mantidas pelo poder público, por exemplo, no Brasil, o *site* “consumidor.gov”, lançado em 2014, que possibilita a interlocução entre clientes e empresas, semelhantemente ao que ocorre

com o Reclame Aqui, sendo, no entanto, uma plataforma mantida pelo poder público.

Experiências, mundo afora, também se destacam, tais como o Tribunal Civil Administrativo do Canadá e *Rechtwijzer 2.0*, na Holanda, que possibilita o tratamento de conflitos de natureza privada, inclusive de família.

No Brasil, alguns tribunais desenvolveram as suas plataformas *on-line* para a solução de conflitos, entre eles: os tribunais de justiça de Sergipe, Santa Catarina, Minas Gerais, Alagoas, Paraná, Pará e Roraima, além dos tribunais regionais federais da segunda e quarta regiões.

Importante observar que a maior parte da doutrina não distingue as ODRs, quer estejam situadas no âmbito do Poder Judiciário, ou não. Contudo, para uma parte da doutrina, aquelas experiências vivenciadas no âmbito do Poder Judiciário seriam mais adequadamente denominadas de cortes, tribunais digitais, ou mesmo de Justiça Digital, reservando-se a denominação ODR para as experiências vivenciadas fora do âmbito do Judiciário, quer mantidas pelo poder público, quer mantidas pela iniciativa privada.

A maior parte dos estudiosos, entretantes, não estabelece tal distinção. A plataforma “consumidor.gov”, por exemplo, em que pese mantida pelo poder público, está localizada fora do Poder Judiciário, razão pela qual não poderia ser tratada como uma corte ou um tribunal digital, não obstante a existência de sua integração ao Judiciário, por meio de uma conexão direta com o PJe, a possibilitar uma interligação entre a referida plataforma e os processos judiciais eletrônicos, consoante se verá adiante.

As cortes *on-line*, que também podem ser denominadas tribunais digitais ou mesmo Justiça Digital, distanciam-se do mero uso de ferramentas digitais no exercício da atividade jurisdicional, assim como as ADRs distanciam-se da simples migração das Mascas para o ambiente virtual. Trata-se, na verdade, da atuação jurisdicional

estatal integralmente por meio da tecnologia, sem a necessidade de encontro físico com o jurisdicionado, devendo a atividade jurisdicional ser exercida amplamente com o apoio da tecnologia e da inteligência artificial (Rodrigues; Tamer, 2021, p. 161).

A experiência de sucesso das ODRs acima referidas – sobretudo se considerarmos o seu conceito mais restrito, no sentido de que não basta o uso da tecnologia da informação, mas antes que o uso da tecnologia, inclusive da inteligência artificial, deve modificar a forma de tratamento do conflito – tem apontado para o anacronismo das ADRs ou MASCs, sejam aquelas operadas presencialmente, sejam transportadas para o ambiente virtual, mediante a simples comunicação entre as partes, com auxílio de conciliador, mediador ou árbitro, sem, contudo, qualquer tratamento dos dados.

É inegável que as plataformas apontadas têm evitado que um número enorme de demandas desague no Poder Judiciário, o que faz com que a comunidade jurídica, que o opera e repensa, deva analisar o que o caso de sucesso das ODRs, sobretudo na iniciativa privada, tem a nos ensinar.

Em primeiro lugar, é indispensável observar que, se por um lado, o procedimento dos juizados especiais significou, no ano da sua instituição, precisamente em 1995, inovação e avanço quanto à simplificação, oralidade, estímulo aos meios alternativos de solução de conflitos, por outro lado, desde então, não passou por significativas alterações.

Apesar da digitalização dos processos, e os juizados especiais estiveram entre as primeiras unidades a migrar para o ambiente virtual, durante um bom tempo, até o início da pandemia da Covid-19, as audiências ainda ocorriam de forma presencial. Com as medidas sanitárias de restrição, adotadas durante o referido período, os meios alternativos de solução de conflito passaram a ser aplicados *on-line*, durante as audiências virtuais, ou sessões de conciliação virtuais,

realizadas por intermédio de *softwares*, como Zoom, Google Meet, Microsoft Teams, Cisco Webex, entre outros.

Ocorre que tal migração não implicou em aumento dos níveis de satisfação dos usuários do sistema, nem tampouco dos números de acordos celebrados, pois, com ela, simplesmente tivemos o funcionamento, no âmbito do Poder Judiciário, de uma espécie de e-ADR, sem o auxílio ou incremento de qualquer nova ferramenta tecnológica, muito menos de inteligência artificial.

Ora, tomando-se como parâmetro o processamento de conflitos da plataforma Modria, sobretudo como caso de sucesso no que se refere à solução de conflitos na área de consumo, mostra-se útil compará-la ao procedimento dos juzados especiais cíveis, a fim de pensar em soluções que resultem no avanço da prestação jurisdicional, com foco no conceito mais restrito de Justiça Digital e não apenas de uma Justiça digitalizada.

Ao recorrer à plataforma Modria para solucionar eventual conflito, o consumidor abre uma disputa, inclusive de forma simples, pelo próprio *smartphone*. Diagnosticado o problema, via tecnologia, possibilita-se a negociação entre as partes. Não havendo acordo, a disputa é encaminhada a um mediador. Por fim, o caso é direcionado para avaliação de resultado. Para o consumidor, é uma experiência *on-line* bastante intuitiva, que não demanda maiores conhecimentos de informática. O cidadão ou o advogado pode resolver o conflito de qualquer lugar, haja vista que as participações se dão de forma assíncrona. Não há a necessidade de aguardar por minutos, ou horas, em eventual serviço de atendimento ao consumidor prestado por meio de telefone, tampouco nos corredores dos fóruns.

A experiência resulta, ainda, para o Judiciário, na rápida solução dos processos acumulados, com uma resolução 50% mais rápida, redução de litígios e redução dos custos.

Ora, não obstante simplificado, consoante referido, diante das novas tecnologias aplicadas por meio das ODRs, dentre elas a plataforma Modria, o procedimento dos juizados especiais tem se mostrado anacrônico. Inicialmente, cabe ao consumidor, ainda que dispense a atuação de advogado, nas causas com valor inferior a 20 salários mínimos, apresentar o pedido de forma escrita ou oral à secretaria do juizado. Deverá apresentar nome, qualificação, endereços das partes, fatos e fundamentos, de forma sucinta, além do objeto e seu valor. Em caso de apresentação de pedido oral, será reduzido a escrito pela secretaria do juizado.

A seguir, será designada sessão de conciliação, seguindo-se à citação da parte adversa para comparecimento. Em se tratando de relação de consumo, preferencialmente será utilizada a conciliação, modalidade de solução alternativa de consumo mais adequada a partes que não possuem uma relação perene.

Por força das alterações impressas ao procedimento pela Lei n. 13.994/2020, devido à necessidade surgida durante a pandemia de Covid-19, é possível a conciliação não presencial, com emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real. Não obtida a conciliação, as partes poderão optar pelo juízo arbitral (Brasil, 2020). Optando ou não pelo juízo arbitral, na sequência será realizada audiência de instrução, não sendo possível a sua realização, será designada data para a ocorrência, nos quinze dias subsequentes.

Um dos maiores avanços experimentados com o procedimento dos juizados especiais cíveis, conforme referido, foi a oralidade, em contraposição ao que ocorria nas varas cíveis, na época em que os primeiros foram instituídos, pois, nas últimas, os procedimentos eram essencialmente escritos.

Ocorre que, hodiernamente, a oralidade do procedimento, diante da realidade que se observa nas sessões de conciliação, em

comparação com a praticidade da resolução dos conflitos por meio das ODRs, paradoxalmente, mostra-se retrógrada. Em não raras oportunidades, são observados conciliadores e juízes leigos, durante a realização de audiências *on-line*, instando os advogados a lançarem as suas manifestações por meio do *chat* das plataformas, orientando-os, ainda, a serem sucintos, evitando citações de doutrina e jurisprudência.

Vale lembrar que, durante tais sessões, os conciliadores não se valem de quaisquer dados estatísticos sobre casos semelhantes, de modo a serem auxiliados no tratamento e solução dos conflitos, muito menos contam com ferramentas de inteligência artificial. Na maioria esmagadora das oportunidades, os prepostos e os advogados não detêm conhecimentos satisfatórios sobre os processos, comparecendo formalmente às sessões, com o escopo maior de evitar a revelia, quando, na verdade, outros profissionais foram os responsáveis pela elaboração da contestação. Raramente, eles têm algum poder de negociação, sendo praticamente um mantra, nas sessões de conciliação, a repetição das palavras: “Infelizmente, a empresa não encaminhou qualquer proposta de acordo”.

O que justificaria, então, o fracasso das sessões de conciliação no âmbito dos juzgados especiais cíveis, sobretudo nas disputas relativas às relações de consumo, em contraposição ao sucesso e à satisfação dos usuários com as ODRs? Ora, não é difícil imaginar que se deve precisamente à falta de tratamento e utilização dos dados por parte dos juzgados.

Mediante o tratamento dos dados, a análise de desfecho de casos semelhantes anteriores, inclusive decisões acerca das quais não se obteve a conciliação, ensejando resolução heterônoma, seja por decisão do juiz togado, seja pelo juízo arbitral, o conciliador teria mais subsídios para propor soluções. O uso da inteligência artificial, para tanto, seria indispensável, no sentido de mapear os precedentes

e apontar propostas de acordo. As partes, inclusive, sentir-se-iam mais seguras na opção por uma ou outra proposta de acordo.

Ademais, a possibilidade de tentativa de conciliação, mediante a utilização de um simples aplicativo, cuja utilização é intuitiva, com participações assíncronas e rápida solução, evidentemente, é mais satisfatória e demanda menos tempo das partes e dos advogados envolvidos, posto que não há necessidade de deslocamentos, nem longas esperas nos prédios do Poder Judiciário.

Não se pode olvidar, ainda, que a atribuição de notas às empresas que melhor solucionam os conflitos que lhes são apresentados e a divulgação de um *ranking* daquelas que não são amigas da conciliação é um fator preponderante na escolha, por parte dos consumidores, com quais empresas irão contratar produtos ou serviços, o que as estimula a, cada vez mais, terem a propensão em solucionar as demandas contra elas formuladas, de modo a estarem bem-posicionadas no mercado, mormente quanto à sua reputação.

Hodiernamente, em que pese a disponibilidade de plataformas como a “consumidor.gov”, as partes podem, sem qualquer tentativa de conciliação prévia, ajuizar as suas demandas diretamente nos juizados especiais, deflagrando o mesmo procedimento anacrônico instituído em 1995 que, apesar de toda a revolução digital, não passou por qualquer alteração significativa desde a sua instituição, no curso do qual previsivelmente ouvirá, como pontos centrais das participações do conciliador do juízo e do advogado da empresa, as seguintes frases: “Tem proposta de acordo?” ou “Infelizmente a empresa não encaminhou qualquer proposta”.

Quais seriam, pois, as possíveis soluções a serem apontadas? Há, ao menos, dois caminhos a viabilizar a integração do avanço e sucesso das ODRs ao procedimento dos juizados especiais cíveis.

O primeiro deles e, quiçá, mais desejável, passa necessariamente pela atualização legislativa do próprio procedimento, mediante a

supressão da sessão de conciliação, com a utilização, na primeira fase do procedimento, de ODR, passando-se, apenas no caso de insucesso, para a instrução, renovando-se, ao início de eventual audiência, evidentemente, a tentativa de conciliação, presidida por juiz leigo ou árbitro.

A incorporação de ODR, desenvolvida no âmbito do Poder Judiciário, como fase dos procedimentos dos juzados especiais, evidentemente, contribuiria para um maior controle dos algoritmos de inteligência artificial que iriam nortear a atividade da plataforma, de modo a atender aos cinco princípios éticos sobre o uso de inteligência artificial, tratados na Carta Europeia de Ética sobre o Uso da Inteligência Artificial nos Sistemas Judiciais e seu Ambiente, da Comissão Europeia para a Eficiência da Justiça – Cepej, quais sejam: princípio do respeito aos direitos fundamentais; princípio da não discriminação, da qualidade e da segurança; princípio da transparência, imparcialidade e equidade; e, por fim, princípio sobre o controle do usuário, de modo a garantir que os usuários sejam atores informados e controlem as suas escolhas (Conceil de Europe, 2018).

O desenvolvimento de uma ODR nacional para o Poder Judiciário, a exemplo do que ocorre com o PJe, não obstante este não seja o único sistema processual a funcionar no país, contribuiria substancialmente para uma uniformidade de tratamento de conflitos no território nacional, um padrão de utilização das modalidades alternativas de solução de conflitos, com auxílio da tecnologia e inteligência artificial, a serem aplicadas em ambiente virtual.

Vale ressaltar, por meio da Emenda n. 2 de 2016, que incluiu o inciso X no art. 6º da Resolução n. 125 do CNJ, acrescentou-se às atribuições do CNJ a criação de um sistema de mediação e conciliação digital, ou a distância, para atuação pré-processual de conflitos e, havendo adesão formal de cada tribunal de justiça ou tribunal regional federal, para atuação de demandas em curso, nos termos do art. 334, §7º, do

Código de Processo Civil e art. 46 da Lei de Mediação (Bragança, 2021, p. 286).

Tal dispositivo fornecia o ambiente propício ao desenvolvimento, em âmbito nacional, de uma ODR que atendesse às necessidades do Poder Judiciário, mormente voltada à prevenção de conflitos, assim como resolução de demandas em curso.

Ocorre, entretanto, que tal dispositivo foi revogado pela Resolução CNJ de n. 390 de 2021 (CNJ, 2021), que dispôs sobre a extinção de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações e serviços digitais, que foram substituídos ou se encontram inoperantes, fixando, ainda, regras, para a criação de novas soluções de tecnologia. Tal resolução dispõe no sentido de que a gestão e governança das soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações e serviços digitais do CNJ serão exercidas conforme ato editado pela presidência.

O CNJ, contudo, assumindo o papel estratégico na governança e no direcionamento para a produção de inteligência artificial no Poder Judiciário, por meio da Resolução CNJ n. 332/2020 (CNJ, 2020), dispõe sobre ética, transparência e governança na produção e no uso da inteligência artificial no âmbito do Poder Judiciário, o que fornece um roteiro aos tribunais para a produção de soluções em uso de inteligência artificial (Gusmão, 2021, p. 95).

Nesse viés, até que seja instituída uma desejável plataforma nacional, mostra-se possível que os tribunais pátrios, a exemplo do que fizeram os tribunais de justiça de Sergipe, Santa Catarina, Minas Gerais, Alagoas, Paraná, Pará e Roraima, além dos tribunais regionais federais da segunda e quarta regiões, desenvolvam as suas próprias plataformas, contando, para tanto, com parâmetros estabelecidos pelo CNJ.

Optando, os tribunais, por não desenvolverem as suas próprias plataformas, ainda é possível a integração do PJe a alguma ODR que esteja em funcionamento, amplamente testada e aprovada no mercado,

como a “consumidor.gov”, a exemplo da bem-sucedida experiência do Tribunal de Justiça de Mato Grosso (Judiciário [...], 2022).

Assim, o segundo caminho a viabilizar a integração do avanço e sucesso das ODRs com juizados especiais cíveis é, precisamente, em que pese a ausência de alteração na Lei n. 9.099/1995, a instituição, em âmbito nacional, por parte do CNJ, ou mesmo por parte de cada tribunal, de ODRs com o escopo de atuarem de forma pré-processual, ou ainda, mesmo após o início do processo, com o estribo do inciso V do art. 139 do Código de Processo Civil, pelo qual incumbe ao juiz promover, a qualquer tempo, a autocomposição, preferencialmente com o auxílio de conciliadores e mediadores judiciais.

Embora pendente de atualização, a Lei n. 9.099/1995, em que pese a questão ainda não seja pacífica, há uma corrente doutrinária defendendo que a prévia tentativa de resolução, por meio de ODR, é condição para o ajuizamento da ação, posto que, existindo meio legítimo para a obtenção do resultado sem o uso do Judiciário, a ação se mostraria desnecessária, diante da prescindibilidade da tutela jurisdicional, o que ensejaria o indeferimento da inicial e, por conseguinte, a extinção do processo sem resolução do mérito (Rodrigues; Tamer, 2021, p. 155).

O Tribunal de Justiça do Maranhão – TJMA, inclusive, disciplinando a questão por meio da Resolução GP n. 432017, recomenda, em caso de ajuizamento sem a prévia tentativa de resolução, a suspensão do processo, para que a questão seja submetida ao fornecedor através da plataforma “consumidor.gov” (Rodrigues; Tamer, 2021, p. 158).

4 CONCLUSÃO

Desse modo, seja por meio da atualização da Lei n. 9.099/1995, seja através da criação de ODR nacional pelo CNJ, por parte dos tribunais, ou mesmo a celebração de convênios entre os tribunais e

plataformas *on-line* de resolução de conflitos em matéria de consumo, é premente a necessidade de incorporação das novas tecnologias, inclusive de inteligência artificial, aos juizados especiais cíveis, de modo a evitar que aquele que foi inserido no ordenamento jurídico pátrio como inovação em 1995, devido ao incremento, na época, de soluções alternativas de solução de conflitos, permaneça funcionando de modo anacrônico em uma sociedade cada vez mais digitalizada.

A utilização das tecnologias disponíveis, bem como da inteligência artificial, no âmbito dos juizados especiais cíveis, sobretudo para a resolução dos conflitos surgidos nas relações de consumo, propiciará, indubitavelmente, um aumento substancial dos índices de acordos, proporcionando a maior satisfação dos usuários do sistema, bem como o devido atendimento ao princípio constitucional da razoável duração do processo.

REFERÊNCIAS

BENJAMIN, Antônio Herman V. A insurreição da aldeia global contra o processo civil clássico: apontamentos sobre a opressão e a libertação judiciais do meio ambiente e do consumidor. *In*: MILARÉ, Édís (coord.).

Ação civil pública - Lei n. 7.347/85: reminiscências e reflexões após dez anos de aplicação. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1995. p. 1-91.

BRAGANÇA, Fernanda. **Justiça digital**: implicações sobre a proteção de dados pessoais, Solução On-line de Conflitos e Desjudicialização. Londrina: Thoth Editora, 2021.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988.

Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 15 jun. 2023.

BRASIL. **Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1995. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm. Acesso em: 15 jun. 2023.

BRASIL. **Lei n.11.419, de 19 de dezembro de 2006**. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei n. 5.869, de 11 de janeiro de 1973 - Código de Processo Civil; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm. Acesso em: 15 jun. 2023.

BRASIL. **Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 15 jun. 2023.

BRASIL. **Lei n. 13.994, de 24 de abril de 2020**. Altera a Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995, para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13994.htm. Acesso em: 5 maio 2023.

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

CHIMENTI, Ricardo Cunha. **Teoria e Prática dos Juizados Especiais Cíveis Estaduais e Federais**: Lei n. 9.099/95 – Parte Geral e Parte Cível – comentada artigo por artigo em conjunto com a Lei dos Juizados Federais – Lei n. 10.259/2001). 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução n. 185, de 18 de dezembro de 2013**. Institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico – PJe como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais e estabelece os parâmetros para sua implementação e funcionamento. Brasília, DF: CNJ, 2018. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_185_18122013_01042019195928.pdf. Acesso em: 3 maio 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução n. 332, de 21 de agosto de 2020**. Dispõe sobre a ética, a transparência e a governança na produção e no uso de Inteligência Artificial no Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2020. Disponível

em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original191707202008255f4563b35f8e8.pdf>. Acesso em: 6 jun. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução n. 390, de 6 de maio de 2021**. Dispõe sobre a extinção de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações e serviços digitais, que foram substituídos ou se encontram inoperantes, fixa regras para a criação de novas soluções de tecnologia e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2021. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original1328062021050760954066a11af.pdf>. Acesso em: 6 jun. 2023.

COUNCIL OF EUROPE. Comissão Europeia para a Eficácia da Justiça. **Carta Europeia de Ética sobre o Uso da Inteligência Artificial em Sistemas Judiciais e seu ambiente**. Estrasburgo: CEPEJ, 2018. Disponível em: <https://rm.coe.int/carta-etica-traduzida-para-portugues-revista/168093b7e0>. Acesso em: 20 fev. 2023.

GUSMÃO, Bráulio Gabriel. Itinerário para um programa de aceleração digital na jurisdição: ENFAM, 2021. *In*: LUNARDI, Fabrício Castagna; CLEMENTINO, Marco Bruno Miranda (coord.). **Inovação judicial: fundamentos e práticas para uma jurisdição de alto impacto**. Brasília, DF: Enfam, 2021. p. 87-106.

JUDICIÁRIO integra PJe com plataforma consumidor.gov.br. Cuiabá: TJMT, 2022. 1 vídeo (2 min 43). Publicado pelo canal Tribunal de Justiça de Mato Grosso. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=d5HQbE-wN1U>. Acesso em: 21 fev. 2023.

LAPORTA. Celeida Maria Celantano. **Resolução de conflitos online**. Bom Retiro: Quartier Latin do Brasil, 2021.

PICCOLI, Ademir Milton. As Sete Premissas para Acelerar a Inovação no Ecosystema de Justiça. *In*: LUNARDI, Fabrício Castagna; CLEMENTINO, Marco Bruno Miranda (coord.). **Inovação judicial**: fundamentos e práticas para uma jurisdição de alto impacto. Brasília, DF: Enfam, 2021. p. 57-86.

RABINOVICH-EINY, Orna; KATSH, Ethan. Technology and the future of dispute systems design. **Harvard Negotiation Law Review**, Cambridge, MA, v. 17, 2012.

ROCHA, José de Albuquerque Rocha. **Teoria geral do processo**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

RODRIGUES, Marco Antonio; TAMER, Maurício. **Justiça digital**: o acesso digital à Justiça e as tecnologias da informação na resolução de conflitos. São Paulo: Editora Juspodivm, 2021.

TRAVAIN, Luiz Antonio Loureiro. **Resolução de disputas on-line**: um projeto de futuro. 2. ed. [S. l.: s. n.], 2021.