

Receba relatórios sobre os principais julgamentos tributários do STF, do STJ e do CARF e ganhe meses no seu planejamento. Peça uma demonstração!

COLUNA DA ABDE

## Plataformas digitais para resolução consensual de conflitos e acesso à Justiça

Mediação constituiu uma das primeiras formas de compor, efetivamente, os conflitos que surgiam

LUCIANO BENETTI TIMM  
ANDERSON DE PAIVA GABRIEL

26/04/2021 07:54



Crédito: Unsplash

A jurisdição sempre foi vista no Brasil como o principal mecanismo estatal de resolução de conflitos, e dentro do cenário de litígios em massa em que vivemos, desembocamos na atual

crise em que o elevado número de processos compromete a sua duração, retardando o julgamento final.

Não se pode ignorar que o processo, para seu legítimo desenvolvimento, deve observar a uma série de garantias, dentre as quais se destaca o contraditório (hoje sob a vertente participativa), tanto no processo civil quanto no penal, e atender a tais exigências é uma necessidade do Estado Democrático de Direito, além de ser a única forma de se obter um processo justo.



**JOTAPRO**  
— Poder —

A cobertura política mais especializada do Brasil, com **previsibilidade e transparência** para você tomar decisões e desenhar cenários

**CLIQUE PARA SABER MAIS**

Nesse contexto, emergiram os meios consensuais de resolução de conflitos, como forma de se possibilitar a efetiva pacificação e diminuir o número de litígios a tramitar em juízo. O fenômeno, contudo, conforme já assentamos, não é privilégio tupiniquim. Pelo contrário. A presença da mediação é verificada no seio de quase todas as culturas, sendo reconhecida como forma eficaz e preponderante na resolução de embates.

A mediação tem suas raízes nas primeiras sociedades e constituiu uma das primeiras formas de compor de maneira efetiva os conflitos que surgiam, ou seja, a mediação já era empregada muito antes do surgimento do Estado como um ente politicamente organizado e monopolizador

da tutela jurisdicional, remontando 3000 a.C, na Grécia, bem como no Egito, Kheta, Assíria e Babilônia<sup>[1]</sup>.

Na obra do processualista italiano Mauro Cappelletti, que se dedicou a estudar o acesso à Justiça, observa-se a inserção dos aludidos meios em uma vertente própria da chamada “Terceira Onda Renovatória” do direito processual. No Direito norte-americano, por sua vez, doutrinadores como Lon Fuller<sup>[2]</sup>, Roger Fischer<sup>[3]</sup> e Katherine Stone<sup>[4]</sup> reverberaram as lições de Cappelletti.

Independentemente das diferenças nos estágios de desenvolvimento da mediação, tanto nos países que adotam o sistema *common law* quanto naqueles em que se adota o sistema *civil law*, as preocupações convergem a um ponto comum: a utilização da mediação como a solução para os problemas enfrentados pela administração pública, especialmente pelos Tribunais, respaldando o intento de acesso à justiça.

No Brasil a mediação começou a ganhar forma legislativa em 1998, mas foi em novembro de 2010, quando o Conselho Nacional de Justiça editou a Resolução nº 125, que as atividades de conciliação e mediação judiciais foram regulamentadas, alcançando seu ápice em 2015, com a promulgação do novo Código de Processo Civil, em cujo bojo se encontram diversas disposições abordando o instituto em tela e incentivando seu uso, e com o advento da Lei nº 13.140/15, denominada “Lei da Mediação”.

O Código Fux institui, como norma fundamental do processo, que o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos e que a mediação/conciliação deverá ser estimulada pelos juízes, advogados, defensores e promotores, inclusive no curso do processo<sup>[5]</sup>. Ora, se a solução consensual deve ser fomentada inclusive no curso do processo, por óbvio que também deverá ser incentivada e buscada antes de seu início, preservando, assim, o Poder Judiciário de processos que sequer precisariam ter sido iniciados<sup>[6]</sup>.

Assim como o direito penal deve ser visto como a *ultima ratio*, no tocante à proteção dos bens jurídicos mais importantes, o processo (judicial) também deve ser visto como o último recurso no tocante ao conflito, ou seja, a jurisdição, que hoje é vista como a principal via (se é que não é vista ainda como a única) estabelecida pelo direito para a resolução de conflitos, deveria se tornar o último instrumento a se lançar mão<sup>[7]</sup>. Na lição de Humberto Dalla<sup>[8]</sup>, o Poder Judiciário deve ter o monopólio da função jurisdicional, mas não da Justiça, e nem se confundir com ela.

Ao mesmo tempo que o aumento da judicialização fomentou o desenvolvimento dos métodos alternativos de solução de disputas, tem-se hoje em dia o desafio da transformação digital. A Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) reconhece, por exemplo, que a economia digital afetou a longo prazo as políticas públicas (2019).

Nesse sentido, os meios alternativos de solução de disputas não poderiam ficar alheios a essa transformação promovida pelas tecnologias (LIMA, 2019, p. 76), surgindo, assim, o modelo de *online dispute resolution* (ODR) (LIMA E FEITOSA, 2016, 54), que “podem ser definidos como a transposição de métodos adequados para plataformas” (LIMA, 2019, p. 77). Esse modelo pode abranger várias técnicas de modelos alternativos de solução de disputas, ao mesmo tempo que se utiliza de uma rede como local virtual para resolver disputas (BECKER E LAMEIRÃO, 2017, p. 01).

Outra não foi a razão pela qual o Conselho Nacional de Justiça aprovou a Resolução CNJ nº 358/2021, regulamentando a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação.

Segundo Arbix (2015), as ODR são, ao mesmo tempo, “uma tendência consolidada (...), uma ‘nova porta’ para solucionar conflitos que talvez não possam ser dirimidos por mecanismos tradicionais de resolução de controvérsias”. Mais do que isso, o autor aponta que as ODR são imprescindíveis para promover um maior acesso à justiça.

Dentre essas plataformas digitais no âmbito governamental, um dos casos de maior sucesso é a do [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), administrado pelo Ministério da Justiça, com cerca de 80% de êxito em mais de 1 milhão de disputas resolvidas em 2020 (ano de pandemia!) conforme artigo da Secretária Nacional do Consumidor, Juliana Domingues.<sup>[9]</sup> Cumpre registrar, inclusive, que a cooperação para uso dessa plataforma pelo Poder Judiciário foi objeto de Acordo de Cooperação Técnica entre Ministério da Justiça e CNJ em 2019.<sup>[10]</sup>

---

## **Não há mais como se pensar no acesso à justiça sem o uso de plataformas digitais – seja pelas partes diretamente, seja por intermédio de seus advogados – e o [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) pode se tornar um paradigma.**

Adicionalmente, cabe ressaltar que o custo para garantir o cumprimento de uma lei não espontaneamente respeitada no mercado, quando se vai ao Poder Judiciário, é substancial para contribuintes e consumidores (sem contar que, certamente, alguns litigantes estratégicos fazem um uso predatório da Justiça contribuindo para o que se convencionou chamar de “tragédia da justiça” em analogia à “tragédia dos baldios” ou “tragédia dos comuns” da literatura de AED).<sup>[11]</sup> A propalada gratuidade de justiça, em última análise, inexistente, uma vez que é possível beneficiar determinadas pessoas com tal concessão, mas os custos apenas serão transferidos para a sociedade como um todo.

Pense-se, assim, em microconflitos de pequeno valor e grande simplicidade como aqueles que ocorrem no âmbito de plataformas de dois lados como o Uber, por exemplo, que pode envolver valores em torno de R\$ 10,00 (dez reais). Vai se ter um juiz togado, que é preparado e caro, julgando milhares de casos desses ao invés de se dedicar a litígios de maior complexidade?

Surge, aí, a importância de mecanismos que promovam a desjudicialização através de plataformas digitais, pois é necessário pensar “em ferramentas que garantam um cumprimento espontâneo maior dos direitos do consumidor e que, em caso de eventuais disputas, existam ferramentas mais baratas para resolvê-las em tempo e modo devido”.

Com efeito, plataformas digitais permitem aos consumidores resolver rapidamente suas disputas a um baixo custo para os contribuintes, não havendo que se falar em qualquer prejuízo em seu fomento.

O princípio da inafastabilidade da jurisdição, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal e inserido no rol de direitos e garantias fundamentais, tem o propósito de evitar a exclusão da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.

Ao se possibilitar a utilização de plataforma digital, para tentativa prévia de autocomposição, em verdade, está se oportunizando mais uma via de acesso à justiça (que é diferente do simples acesso ao judiciário), e que dependendo das circunstâncias do caso concreto pode se mostrar mais rápida e adequada. Ademais, o exercício da advocacia também compreende o auxílio de clientes em processos de conciliação e mediação.

Imperioso, portanto, que a solução consensual dos conflitos siga sendo fomentada pelo Estado e estimulada por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive de forma prévia a processo judicial, concretizando o comando insculpido no art. 3º, §2º e 3º do CPC.

## CONHEÇA O JOTA PRO

Tenha acesso completo ao nosso serviço de inteligência política e jurídica, com alertas, análises e relatórios exclusivos.

Ao informar meus dados, eu concordo com a [Política de Privacidade](#) e com os [Termos de Uso](#).

Eu concordo em receber comunicações.

**Solicite uma demonstração**

- [1] CACHAPUZ, Rozane da Rosa. *Mediação nos conflitos & Direito de Família*. Curitiba: Juruá, 2003, p. 24
- [2] FULLER, Lon. Mediation: its forms and functions, 44 S. Cal. Law Review, 305, 1971; *The forms and limits of adjudication*, 92 Harvard Law Review, 353, 1978.
- [3] FISCHER, Roger and William URY. *Getting to Yes: Negotiating Agreement without Giving*. Boston: Houghton Mifflin Co., 1981.
- [4] STONE, Katherine V. W. *Private Justice: the law of alternative dispute resolution*. New York: Foundation Press, 2000.
- [5] PANTOJA, Fernanda. *A Mediação no Novo Código de Processo Civil*. Rio de Janeiro: Forense, 2015.
- [6] PAIVA GABRIEL, Anderson de. A mediação no processo penal. **Jota**, Brasília, 21 jun. 2017. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/juiz-hermes/a-mediacao-no-processo-penal-21062017>. Acesso em: 27 fev. 2021.
- [7] PAIVA GABRIEL, Anderson. O contraditório participativo no processo penal: uma análise da fase pré-processual à luz do Código de Processo Civil de 2015 e da Constituição. Rio de Janeiro: Gramma, 2017.
- [8] PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. *Direito Processual Civil Contemporâneo*, 6ª edição, Rio de Janeiro: Saraiva, 2015, p.800, et seq.
- [9] <https://www1.folha.uol.com.br/opiniao/2021/03/maior-plataforma-online-de-defesa-do-consumidor-e-brasileira.shtml>
- [10] <https://www.justica.gov.br/news/collective-nitf-content-1558383812.3>
- [11] Ver nesse sentido, o seguinte artigo: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/coluna-da-abde/a-tragedia-da-justica-nao-existe-justica-de-graca-29112018>

---

**LUCIANO BENETTI TIMM** – Professor de Direito Econômico e de Direito e Economia da FGV-SP. Advogado. Doutor e mestre em Direito. LLM em Direito Econômico Internacional pela Universidade de Warwick. Pesquisador de pós-doutorado na Universidade da Califórnia, Berkeley.

**ANDERSON DE PAIVA GABRIEL** – Doutorando e mestre em Direito Processual pela Universidade do Estado do Rio de

Janeiro (UERJ). Pesquisador visitante (Visiting Scholar) na Berkeley Law School (University of California-Berkeley). Juiz auxiliar da Presidência do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Juiz de Direito do TJRJ. Anteriormente, atuou como Delegado de Polícia na PCERJ e PCSC. Possui graduação em Ciências Jurídicas e Sociais pela UFRJ, bem como especialização em Direito Público e Privado pelo ISMP, em Direito Constitucional pela UNESA e em Gestão em Segurança Pública pela UNISUL. Professor de Direito Processual Penal da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ) e da Escola de Administração Judiciária (ESAJ). Integrante do Comitê Gestor de Proteção de Dados Pessoais (CGPDP) do TJRJ, do Conselho Editorial da Revista da Escola Nacional de Magistratura (ENM) e da Revista da Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro (EMERJ). Membro do Instituto Brasileiro de Direito Processual (IBDP) e do Grupo de Estudos de Processo Penal do Instituto de Magistrados do Brasil (IMB). Membro honorário do Conselho da HSSA (Humanities e Social Sciences Association) da University of California-Berkeley.