



ADEQUAÇÃO DO USO DA PLATAFORMA *CONSUMIDOR.GOV* SOB A ANÁLISE ECONÔMICA DO DIREITO: ABORDAGEM NA PERSPECTIVA DE OWEN M.

FISS

Ana Paula Simonete Castelo Branco Bremgartner¹

Thiago Braga Dantas²

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo propor parâmetros para o uso adequado da plataforma *Consumidor.gov*, método *on-line* de resolução de conflitos consumeristas no âmbito da Administração Pública direta, autárquica e fundacional. Para tanto, é feita uma abordagem sobre os métodos alternativos da resolução de conflitos, desde seu surgimento, marcado por perspectivas otimistas, com adendo sobre o uso de plataformas *on-line* com essa finalidade, e sobre as críticas da parte da doutrina, especialmente a de Owen M. Fiss, a partir do ensaio *Against Settlement*. Posteriormente, utiliza-se a Análise Econômica do Direito para investigar os motivos que justificam a busca por métodos consensuais de solução de conflitos, especialmente as diferenças econômicas e informacionais entre as partes. Definidas essas diferenças, busca-se identificar os benefícios e riscos da submissão ao *Consumidor.gov*, e as hipóteses em que seu uso se mostra adequado, para garantir a adesão voluntária, sem prejuízo da satisfação do direito material dos usuários. Utilizou-se o método de pesquisa dedutivo, com revisão bibliográfica. A pesquisa resultou na obtenção de dados sobre a plataforma, especialmente sobre índices de resolução de conflitos e as diferenças de percepção dos consumidores sobre as respostas obtidas. Portanto, seu uso é indicado para conflitos de menor complexidade, em que haja voluntariedade de ambas as partes para promover a efetiva tutela do direito material controverso.

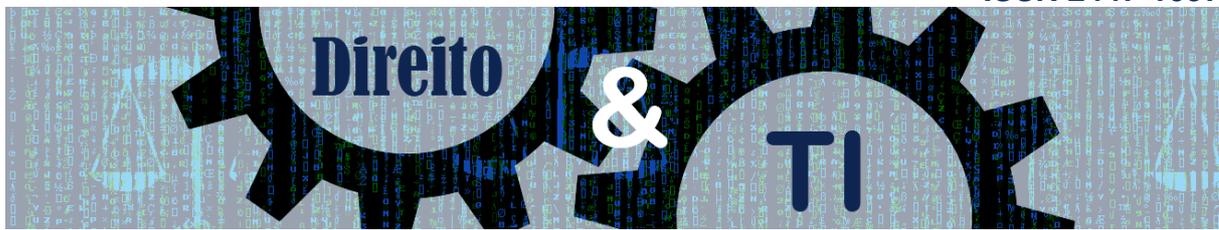
Palavras-chave: Análise Econômica do Direito; *Consumidor.gov*; *Online Dispute Resolution*.

ABSTRACT

This article aims to propose parameters for the proper use of the *Consumidor.gov* platform, an online method for resolving consumerist conflicts within the scope of direct, autarchic and foundational Public Administration. To this end, an approach is made to alternative methods of conflict resolution, since their inception, marked by optimistic perspectives, with an addendum on the use of online platforms for this purpose, and on the criticisms of the doctrine, especially the by Owen M. Fiss, from the essay *Against Settlement*. Subsequently, the Economic Analysis of Law is used to investigate the reasons that justify the search for

¹ Acadêmica da Escola de Direito da Universidade do Estado do Amazonas. Bolsista PIBIC-CNPq na edição 2022-2023 do Programa de Iniciação Científica e Tecnológica da UEA. E-mail: apbranco21@gmail.com.

² Professor Adjunto da Universidade do Estado do Amazonas (UEA). Doutor pelo Programa de Pós-Graduação Sociedade e Cultura na Amazônia da Universidade Federal do Amazonas (UFAM). E-mail: tdantas@uea.edu.br.



consensual methods of conflict resolution, especially the economic and informational differences between the parties. Once these differences are defined, the aim is to identify the benefits and risks of submitting to Consumidor.gov, and the hypotheses in which its use is appropriate, to guarantee voluntary adherence, without prejudice to the satisfaction of users' material rights. The deductive research method was used, with a bibliographic review. The research resulted in obtaining data on the platform, especially on conflict resolution rates and differences in consumer perception of the responses obtained. Therefore, its use is indicated for less complex conflicts, in which there is willingness on both sides to promote the effective protection of the controversial substantive law.

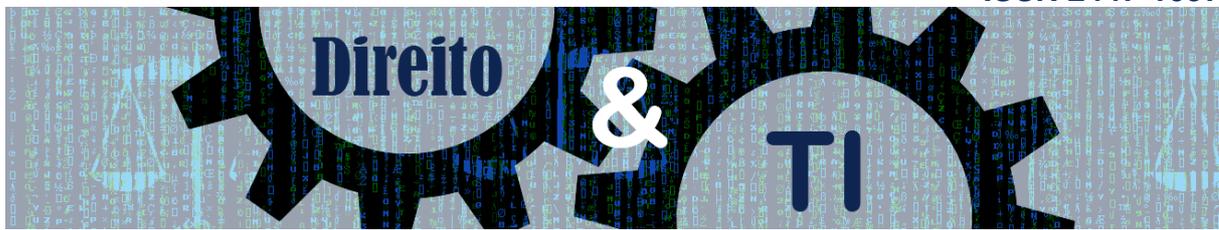
Keywords: Economic Analysis of Law; Consumidor.gov; Online Dispute Resolution.

1 INTRODUÇÃO

O Código de Processo Civil de 2015 foi inovador ao prever, dentre as normas fundamentais, o estímulo ao uso de métodos de solução consensual de conflitos. Isso se justifica, em parte, devido ao grande número de demandas em trâmite na justiça brasileira referentes a assuntos repetitivos. Dentre elas, as demandas consumeristas relativas à responsabilidade do fornecedor e indenização por dano moral ocupam o segundo lugar, atrás apenas de demandas fundadas em obrigações e contratos (CNJ, 2022, p. 277). No âmbito dos Juizados Especiais Cíveis Estaduais, esse assunto é o primeiro colocado (CNJ, 2022, p. 279).

A busca pela solução de conflitos no judiciário é um exercício do direito de acesso à justiça, garantido constitucionalmente. Porém, fala-se na adoção de métodos extrínsecos às Cortes de justiça na forma de abrir novos caminhos, alternativos ou adequados, para o tratamento dessas situações, conhecidos pela sigla ADR - *Alternative Dispute Resolution*. Nesse contexto, o próprio Código de Defesa do Consumidor prevê, no âmbito da Política Nacional das Relações de Consumo, o incentivo à adoção de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.

A demanda por métodos autocompositivos tem, em parte, se justificado pela rapidez com que as relações jurídicas são formadas, na atual sociedade de informações. Esse cenário é potencializado pela influência que a tecnologia exerce na dinâmica dos fatos sociais, sendo incorporada a quase todas as atividades humanas, o que se entende por “contexto de potencialização tecnológica”. Esse contexto tem influências amplas, cujas fronteiras são difíceis de delimitar, incentivando desde o desenvolvimento de novas formas de relações consumeristas, a exemplo do comércio eletrônico, até sua incorporação pelo Direito, campo



em que se discutem seus limites de aplicabilidade, com destaque para o uso da inteligência artificial como método auxiliar ao desenvolvimento da função judicante. Nesse cenário, fala-se no uso da tecnologia para a criação de ambientes virtuais destinados à resolução de conflitos. Um exemplo prático de sua adoção consiste na plataforma *Consumidor.gov*, instituída pelo governo brasileiro pelo Decreto nº 8.573/2015, destinada à autocomposição de conflitos consumeristas.

Não se pode falar em autocomposição sem considerar as características e consequências de sua aplicação, e a forma como seu uso deve ser adotado pelo sistema de justiça brasileiro, notadamente nas relações de consumo, nas quais se pressupõe a vulnerabilidade do consumidor, que, não por acaso, recebeu ampla proteção por meio de um Código de Defesa próprio. Assim, a escassez de recursos do consumidor em face do fornecedor deve ser vista com cautela para que ele não seja submetido a situações desproporcionais.

Dessa forma, o problema da presente pesquisa consiste em compreender de que maneira o uso da tecnologia, aplicado nos meios *on-line* de resolução de conflitos, conhecidos pela sigla em inglês ODR - *Online Dispute Resolution* – pode contribuir para a efetivação do direito de acesso à Justiça. Para isso, utilizou-se a Análise Econômica do Direito como método de estudo jurídico, considerando como os recursos dos quais as partes dispõem influenciam na sua tomada de decisão, sobre a forma de busca da tutela de direitos, inclusive.

O objetivo geral da pesquisa é propor parâmetros para a utilização adequada da plataforma de resolução de conflitos *on-line* *Consumidor.gov*, sob a ótica da Análise Econômica do Direito, na perspectiva do professor Owen M. Fiss, que propõe críticas ao uso de métodos autocompositivos de forma indiscriminada, o que pode potencializar a lesão de direitos de partes hipossuficientes. Para isso, dividiu-se o trabalho em três partes, em conformidade com os seguintes objetivos específicos: (i) compreender o surgimento dos métodos consensuais de resolução de conflitos e sua análise sob a perspectiva de Owen M. Fiss; (ii) avaliar a escolha pelo consensualismo com base na Análise Econômica do Direito e nos aportes teóricos de Fiss sobre as diferenças econômicas entre as partes; e (iii) identificar os benefícios e riscos do uso da plataforma *Consumidor.gov* como método de resolução de conflitos *on-line*, além das hipóteses em que seu uso se mostra adequado, para que a



submissão à autocomposição ocorra voluntariamente, sem prejuízo da satisfação do direito material.

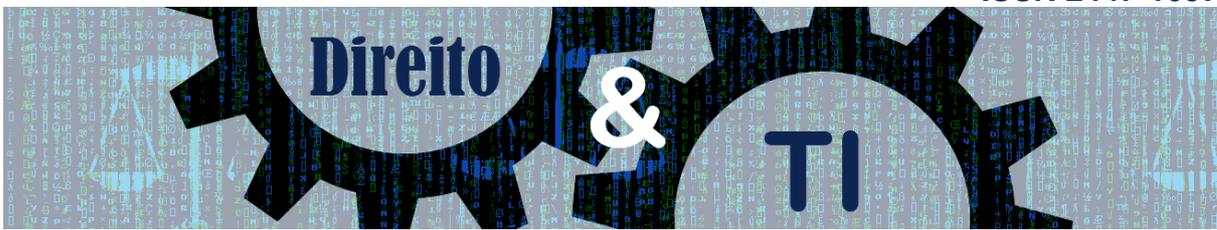
Utilizou-se o método de pesquisa dedutivo, com revisão bibliográfica para compreender a temática do acesso à justiça, da Análise Econômica do Direito, das características dos métodos consensuais de resolução de conflitos e das diferenças que apresentam em relação ao processo judicial.

2 DA EMERGÊNCIA DAS *ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION* (ADR) COMO UMA FORMA DE ACESSO À JUSTIÇA À VISÃO CRÍTICA DE OWEN M. FISS

O direito processual é um ramo instrumental da ciência jurídica, voltado à tutela da aplicação da lei às relações sociais. Seu surgimento resultou da necessidade de se obter uma forma institucionalizada de resolução de conflitos, alheia aos arbítrios da autotutela e da vingança privada. Assim, a jurisdição se consolidou com o fortalecimento do Estado e a publicização do processo como a forma oficial para o tratamento de controvérsias. A *iuris dictio* - “dizer o direito” - se tornou uma função monopolizada pelo Estado, detentor da exclusividade do poder de aplicar o direito às relações concretas (LIMA, 2015, p. 16-17).

Com o fortalecimento do Estado, a sociedade passou por inúmeras transformações, e as que mais contribuíram para seu desenvolvimento foram as ocorridas na economia. Nas últimas décadas, o uso ativo da tecnologia proporcionou a criação de novas formas de oferta e procura por produtos e serviços, transformando o mercado de consumo (MIRAGEM, 2019, p. 18). Essas transições foram acompanhadas de novas perspectivas a respeito do tratamento dado pelo Estado aos conflitos. Dentre elas, emergiu o pensamento de que a dependência exclusiva da jurisdição estatal é um caminho penoso para a resolução de todas as controvérsias, especialmente quando se espera informalidade e rapidez a baixo custo para permitir o prosseguimento das dinâmicas sociais. Assim, o acesso à jurisdição estatal acabou significando uma via cara e longínqua para os cidadãos mais necessitados, em determinadas circunstâncias.

Na década de 1970, Cappelletti e Garth (1988, p. 31; 67-68) propuseram soluções práticas para aprimorar os sistemas de justiça e torná-los mais acessíveis para a efetivação do direito fundamental de acesso à justiça, movimento conhecido como “as ondas renovatórias do processo”. A primeira onda consistia em promover assistência judiciária para os mais



pobres. A segunda, em tutelar judicialmente os direitos e interesses difusos, e a terceira, em promover um verdadeiro “enfoque de acesso à justiça”, com a adoção de novos métodos que melhorem o exercício do direito, incluindo o uso de métodos extrajudiciais, repressivos e preventivos de litígios.

Décadas após o surgimento das três ondas clássicas, emergiu, em 2019, uma nova abordagem sobre o tema, por meio do *Global Access to Justice Project*, no qual Bryant Garth figura como um de seus coordenadores (HENRICHS, 2019, p. 11). O movimento traz mais quatro ondas renovatórias, além das idealizadas no século XX:

[...] A quarta onda demonstra uma preocupação no tipo de formação que o profissional da área jurídica recebe. A quinta onda, por sua vez, preocupa-se com a internacionalização dos processos, pensando numa proteção maior dos direitos humanos em todos os países. **A sexta onda, por fim, preocupa-se com as novas tecnologias e o modo como elas podem contribuir para que o acesso à justiça garanta o acesso paritário [...].** (MOREIRA; DOS SANTOS, 2020, p. 15, grifo nosso).

Desde o surgimento das novas perspectivas do acesso à justiça, sobrevieram diversos posicionamentos doutrinários sobre seu uso. O termo *Alternative Dispute Resolution* – ADR, métodos alternativos ou adequados de solução de conflitos - surgiu nos Estados Unidos, no início do século XX, e foi primeiramente utilizado por Pound (1962, p. 56-71) em uma conferência promovida pela *American Bar Association* na qual se discutiu a respeito da insatisfação com a administração judiciária.

Essa insatisfação foi precedida de um expressivo aumento de litígios nas décadas de 1960 e 1970, que sobrecarregaram as Cortes federais norte-americanas, ensejando uma postura defensiva do respectivo sistema judiciário, para prevenir a judicialização de conflitos. Ao mesmo tempo, defendia-se que as ADR contribuiriam para a melhora das relações sociais (BRAGANÇA, 2020, p. 44-46).

As políticas judiciárias norte-americanas de adoção de métodos consensuais nas décadas de 1970 e 1980 foram precedidas pela insatisfação popular e dos próprios magistrados com o sistema vigente, e refletiram os novos anseios de uma sociedade de massas, na qual as disputas de interesses passam a requerer tanto maior celeridade em sua resolução, quanto a emergência de tecnologias capazes de auxiliar nesse processo (SILVA, 2021, p. 5-6).



Frank Sander foi o responsável pela construção do conceito de *multi-door courthouse*, ou cortes multiportas, na década de 1970, ante a impossibilidade de as cortes responderem efetivamente às demandas aceleradas, abrindo possibilidades extrínsecas ao Poder Judiciário para a solução de disputas, ante a análise da via mais adequada para o caso concreto (MARQUES, 2019, p. 2). Sander e Crespo (2012, p. 32) consideram que esses meios, a exemplo da mediação, conciliação, arbitragem, apesar de veicularem uma ideia simples, têm a execução mais complexa, pela necessidade de se decidir quais portas são as mais adequadas para cada conflito.

No contexto da potencialização tecnológica, a proposta da sexta onda renovatória, ao empregar o uso da tecnologia para garantir o acesso à justiça paritário, tem se conjugado com o ideal da terceira onda, cuja aplicabilidade é ilustrada pelas ODR - *Online Dispute Resolution* - métodos alternativos de resolução de conflitos operados pelo meio digital. Sua origem está atrelada ao desenvolvimento do comércio eletrônico e à necessidade de se dispor de um meio adequado para solucionar conflitos que surgiam nas relações virtuais. O objetivo inicial de seu uso, portanto, era fornecer um meio de prevenir e solucionar controvérsias, para estimular a confiabilidade no *e-commerce*. Contemporaneamente, seu uso não se limita às controvérsias decorrentes das relações no meio digital, apresentando-se como a área de solução de conflitos que cresce com maior rapidez, aplicável inclusive em conflitos oriundos do mundo *off-line* e envolvendo valores elevados (CORTÉS, 2011, p. 2).

Apesar da ampliação do uso desses métodos, do otimismo que permeia o pensamento dos defensores da busca por métodos autocompositivos de solução de conflitos e da premente necessidade da busca por vias adequadas para o tratamento de controvérsias, ainda na década de 1970, o movimento passou a ser duramente criticado. Destaca-se o ensaio desenvolvido pelo professor Owen M. Fiss, da universidade de Yale, intitulado *Against Settlement* (Contra o Acordo), manifestando uma crítica a respeito das mudanças em andamento. Preocupado com o entusiasmo acerca da institucionalização dos novos métodos, o autor destacou a expertise do Judiciário em aplicar a lei ao caso concreto, pressuposto necessário para a concretização dos ideais de justiça (SILVA, 2021, p. 7).

Fiss (1984, p. 1073-1075) considera as premissas de um acordo questionáveis, ao entender que a negociação, como prática genérica, não pode ser preferível ao julgamento, nem deve ser institucionalizada de forma ampla, indiscriminadamente. Alega que seus defensores



buscavam novas formas de facilitar e, talvez, até mesmo pressionar as partes a negociar. Um importante aspecto da crítica consiste na seguinte perspectiva:

[...] O acordo é, para mim, o análogo civil da *plea bargaining*: o consentimento é frequentemente forçado; a barganha deve ser alcançada por alguém sem autoridade; a ausência de um processo ou julgamento rende subsequentes envolvimento judiciais problemáticos; e, embora os casos sejam julgados, a justiça pode não ter sido feita [...]. (FISS, 1984, p. 1075, tradução nossa, grifo nosso).

Instituto do direito processual penal norte-americano, a *plea bargaining* consiste em uma negociação feita entre o promotor de justiça e o réu acerca de determinados elementos da acusação, como os fatos imputados ao acusado, a classificação jurídica da infração penal, a recomendação de pena, em troca da confissão do réu ou da ausência de impugnação das alegações do *parquet*, resultando em uma espécie de contrato, com a aplicação de efeitos menos severos da condenação criminal, o que não ocorreria caso o réu utilizasse o direito de defesa em seu maior potencial (MELO, 2019).

Pode ser utilizada em qualquer espécie de crime, para amenizar todas as categorias de penas, por exemplo, para se substituir de uma pena de morte por prisão perpétua. Alguns críticos afirmam que essa prática não apresenta vantagens, assemelhando-se a uma faca de dois gumes (MELO, 2019), além de reduzir os poderes instrutórios do juiz, que assume uma posição passiva ante a negociação feita entre defesa e acusação. As vantagens apontadas, como redução dos números de julgamentos, a celeridade na resolução de processos e a economia de insumos, contrastam com as desvantagens de seu uso, a exemplo do risco para inocentes que podem acabar coagidos por aceitar um acordo e desfavorecimento de réus com menor possibilidade econômica de arcarem com os custos da defesa.

Elementos como o consentimento forçado, barganha alcançada por alguém sem autoridade e a ausência de um processo podem gerar subsequentes problemas judiciais e, embora se alcance uma solução, a justiça pode não ter sido feita. Por esse motivo, Fiss (1984, p. 1075) acredita que, em muitos casos, ainda se no âmbito cível, a imposição de um acordo prejudica a concretização dos direitos dos mais vulneráveis. Assim, Fiss equipara o uso de ADR a um método que trata os conflitos como uma disputa entre vizinhos, inferindo existir uma relação continuada entre os envolvidos e pressupõe que ambos estejam em igualdade para litigarem (BERGAMASCHI, 2019, p. 64).

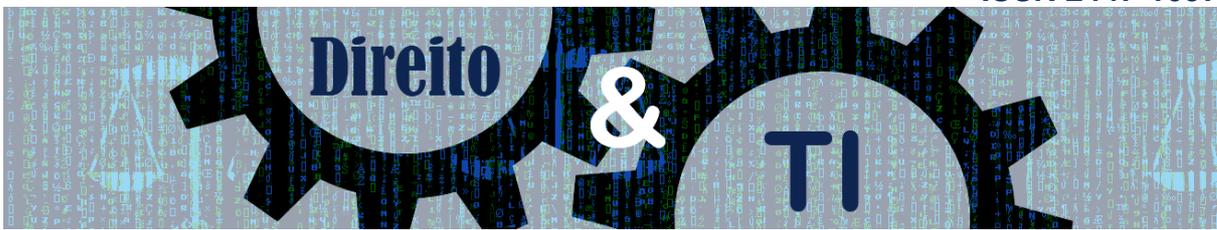


O problema, porém, é que o ponto de partida dos litigantes quase nunca é o mesmo. Isso porque a obtenção de um acordo é resultado dos recursos que estão disponíveis para as partes financiarem o litígio, e esses recursos são, frequentemente, distribuídos de forma desigual.

Para Fiss (1984, p. 1076-1077), as disparidades de recursos podem influenciar a obtenção de um acordo de três formas: (1) a parte mais pobre deve ser menos apta a analisar as informações necessárias para prever o possível resultado do litígio, o que influencia negativamente em sua capacidade de barganha; (2) essa mesma parte pode ser induzida a negociar para acelerar o recebimento dos danos imediatos, embora ganhe menos nesse primeiro momento do que se aguardasse o julgamento; (3) ainda, a parte hipossuficiente pode ser forçada a negociar por não possuir meios para financiar o litígio. Assim, apesar de as diferenças de recursos também influenciarem no julgamento, o autor considera que a presença do juiz, com seus poderes instrutórios, pode reduzir essa disparidade.

Fiss (1984, p. 1085, tradução nossa) afirma que “ser contra o acordo é apenas sugerir que, quando as partes chegam a um acordo, a sociedade recebe menos do que parece, e por um preço que desconhece estar pagando”. Pode-se afirmar que a contribuição do autor consiste em fornecer aportes teóricos relativos às disparidades entre os litigantes, notadamente sob o ponto de vista econômico, que, em muitos casos, não permitem a concretização de seus direitos por meio da negociação, hipóteses em que ela não deve ser imposta indiscriminadamente. Contudo, o uso de meios autocompositivos deve ser encorajado em outras hipóteses, e o cerne da questão é definir quais são as causas em que seu uso é recomendado.

Um ponto a ser superado da crítica de Fiss é considerar a negociação como um substituto da jurisdição, enquanto, na verdade, trata-se de apenas um dos diversos caminhos para se obter a resolução de um conflito, cujo uso deve ser estimulado em situações específicas, e seus parâmetros devem ser analisados, para não impedirem o acesso, a qualquer momento, ao Poder Judiciário. Porém, é valiosa a lição para alertar sobre os riscos que o estímulo desenfreado e indiscriminado desse método de solução de controvérsias pode causar. Por isso, o estudo da adoção de ADR pode encontrar, na Análise Econômica do Direito, a resposta para suas hipóteses de aplicabilidade.



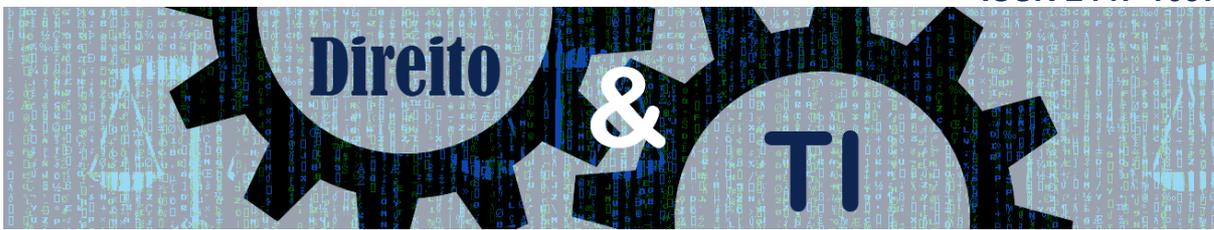
3 A ANÁLISE ECONÔMICA DO DIREITO E A ESCOLHA DE MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS

A violação de normas jurídicas enseja a aplicação de sanções, levando a consequências negativas, na esfera econômica, inclusive, com resultados previsíveis. Segundo Uchimura e Lima (2018, p. 2150), o descumprimento de uma norma leva à probabilidade de se aplicar a sanção, o que depende de variáveis, por exemplo, fiscalização, custos de processos administrativos ou judiciais, a possibilidade de se exigir uma reparação, entre outros. A análise desses fatores permite compreender a violação sistemática de direitos sob uma perspectiva econômica, pois, para se obter a concretização de direitos previstos no plano abstrato, é necessária a aplicação de métodos adequados para sua tutela.

Nesse ponto, emerge a Análise Econômica do Direito - AED – como um ramo da ciência jurídica, com a conjunção entre Economia e Direito, para investigar de que forma as sanções legais podem influenciar comportamentos. Trata-se de uma teoria comportamental para antever de que forma as pessoas responderão às regras, afinal, a reação da sociedade sempre influencia no processo legislativo, na interpretação e aplicação das leis (COOTER; ULEN, 2012, p. 3).

A bases filosóficas da AED repousam no iluminismo escocês, com notória contribuição de Hume (1896, p. 275 *apud* WOLKART, 2018, p. 92), para quem, em um mundo de escassos recursos, os incentivos ao comportamento humano atuam como uma fonte de justiça. O italiano Cesare Beccaria também influenciou essa construção histórica com a obra “Dos delitos e das penas”, ao propor que o “custo-benefício” dos comportamentos ilícitos envolve a ponderação entre os malefícios causados pela aplicação das penas com as benesses obtidas por meio do crime (POSNER, 2010, p. 36).

O movimento passou a ter destaque a partir de meados do século XX, quando pesquisadores da Universidade de Chicago passaram a analisar, sob o ponto de vista econômico, os custos de transação aplicáveis ao Direito, que se tornou em um dos pilares da AED (MACKAAY; ROUSSEAU, 2015). Ronald Coase, ao publicar o artigo “*The problem of social cost*”, explicou, a partir do conceito de custos de transação, que eles possuem maior influência no mercado em comparação a fatores externos (COELHO, 2007, p. 6), isto é, a adoção de comportamentos violadores ou respeitadores de direitos envolve a análise dos



custos relativos a cada conduta, ainda que ela não seja considerada a mais correta. Assim, conclui-se que apenas se promoverá o rearranjo de direitos quando os benefícios dele decorrentes superarem os custos necessários para sua promoção (COASE, 1960, p. 7-10).

Aplicada ao Direito Processual, a AED também pode ser chamada de AEL - Análise Econômica da Litigância. Depreende-se da AEL que a decisão de se ajuizar uma demanda judicial resulta de uma análise feita pelo autor, ao ponderar os custos do litígio com os benefícios que espera obter, dando especial relevância para os custos próprios, sopesados com eventuais benefícios com possíveis acordos ou com uma decisão judicial. Sua decisão não avalia as despesas da outra parte, nem as do Estado, mas apenas suas consequências para a parte que decide demandar (TRIGUEIRO; BORGES, 2019, p. 317).

Compreender a resolução de litígios sob a ótica da AED implica utilizar uma perspectiva ampla, na qual os comportamentos humanos não resultam de escolhas simples e imediatas, mas das perspectivas provenientes de um cenário de incentivos e sanções para determinadas condutas, portanto, no uso do “comportamento humano baseado em incentivos”, idealizado por Hume (WOLKART, 2018, p. 92). O conceito de custos de transação, trabalhado por Coase, permite concluir que um sistema de justiça satisfatório aos anseios sociais possui custos reduzidos e resultados efetivos, não apresentando mais óbices ao satisfatório andamento das relações sociais.

A escolha da judicialização como meio para a tutela de interesses resulta dessa análise. Quando esse exame permite concluir pela desvantagem de se judicializar determinada matéria, a tendência é que os sujeitos: (i) internalizem o comportamento exigido pelo direito, seja para cumprir uma obrigação ou abster-se da prática de um ilícito; ou (b) caso se pratique o ilícito, busque-se compor o conflito para fugir da litigância judicial. (CHAVES, 2020, p. 140). Para Coase (1960, p. 22), o custo do exercício de um direito sempre equivale a uma perda sofrida em outro lugar. Se os fatores de produção forem considerados direitos, pode-se compreender que o direito de se fazer algo com efeitos prejudiciais é um fator de produção. Por isso a possibilidade de se violar direitos ser considerada, exemplificativamente, por empresas como uma prática institucionalizada, quando o preço da violação do direito sai menor do que o custo decorrente de sua observância.

Um exemplo envolvendo direitos consumeristas pode ilustrar esse cenário. No início da década de 1970, o modelo *Ford Pinto* foi lançado nos Estados Unidos, seguido de um



grande sucesso de vendas. Contudo, havia um defeito de fábrica que se manifestava em colisões traseiras: caso elas ocorressem, era grande o risco de rompimento do tanque de gasolina com um conseqüente incêndio no automóvel, causando a morte dos ocupantes do veículo. A *Ford Motor Company*, responsável pelo lançamento, fez o *recall* dos veículos em 1977, após determinação de uma agência governamental. Contudo, descobriu-se que a empresa já tinha conhecimento da necessidade de *recall* desde 1973, isto é, quatro anos antes de sua efetivação (UCHIMURA; LIMA, 2018, p. 2159).

Na ocasião, uma análise feita pela revista *Mother Jones* dos documentos internos da empresa constatou que, apesar de ciente acerca do defeito e dos riscos dele decorrentes, a empresa optou por não realizar o *recall* por ser a opção mais vantajosa economicamente, o que resultou na morte de cerca de 500 pessoas, apesar de o valor para reparação de cada veículo custar em torno de onze dólares. O custo-benefício total da operação foi analisado por meio do seguinte cálculo:

[...] **Benefícios e custos sobre vazamento de combustível [...]**

Benefícios [cenário 1: não reparação dos veículos]

Economia: 180 mortes por queimadura, 180 queimaduras graves, 2100 veículos incinerados.

Custo por unidade: \$200.000 por morte, \$67.000 por queimadura, \$700 por veículo.

Benefício total: $180 \times (\$200.000) + 180 \times (\$67.000) + 2100 \times (\$700) = \49.5 milhões.

Custos [cenário 2: reparação dos veículos]

Vendas: 11 milhões de carros, 1,5 milhões de caminhões leves.

Custo por unidade: \$11 por carro, \$11 por caminhão leve.

Custo total: $11.000.000 \times (\$11) + 1.500.000 \times (\$11) = \$137$ milhões [...].

(DOWIE, 1977, tradução livre, apud UCHIMURA; LIMA, 2018, p. 2159-2160, grifos no original).

Com caráter notadamente instrumental, o caso do modelo *Ford Pinto*, que tinha, de um lado, o direito à vida dos consumidores e, do outro, a lucratividade da empresa, mostra que o descumprimento de normas jurídicas tende a ocorrer quando o custo-benefício dessa violação é mais barato que o decorrente de seu cumprimento, podendo ter conseqüências perversas para as vítimas dessas condutas.

Essa análise custo-benefício está relacionada com a efetividade das normas, cuja aplicação pressupõe a disponibilidade dos interessados em buscarem a tutela de seus direitos. Sob a perspectiva da tutela judicial, os custos de transação podem ser administrativos e sociais, envolvendo o ônus inerente à movimentação da máquina judiciária com o



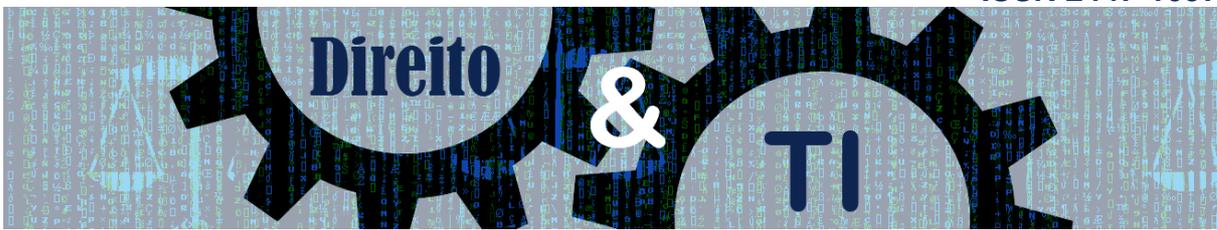
ajuizamento de uma demanda, até uma possível fase recursal, sem olvidar dos custos para execução e cumprimento de decisões (COOTER; ULEN, 2012, p. 385).

Sob a perspectiva da negociação, demandam-se menos custos para a obtenção de um acordo, tanto administrativos quanto sociais. Porém, a escolha da via a ser adotada enseja a aplicação do princípio da adequação, isto é, o uso das técnicas mais apropriadas para a tutela dos fins a que se destinam, garantindo maior efetividade ao seu uso. Essa análise envolve os aspectos subjetivo, teleológico e objetivo, que se relacionam entre si (LACERDA, 1976, p. 164), respectivamente, ao se observar as características dos litigantes envolvidos na demanda, as finalidades do procedimento escolhido e a natureza, a forma e a urgência com que se apresenta o direito material no processo.

Litigantes conhecidos como *repeated players*, detentores de maior conhecimento sobre o uso de técnicas processuais, com recursos suficientes para suportarem as despesas do litígio sem a necessidade imediata de obterem uma resposta adjudicatória estatal para seus conflitos, têm mais chances de lidar com os custos da litigância (GALANTER, 2018, p. 48). Por outro lado, os *one shooters* são os sujeitos mais vulneráveis, que recorrem ao Poder Judiciário em situações eventuais, sem possuírem recursos técnicos e financeiros no mesmo nível de seus adversários (GALANTER, 2018, p. 75).

Cooter e Ulen (2012, p. 391-393) consideram outra explicação para a espera por uma sentença judicial, consistente nas diferentes expectativas dos litigantes: se todos são otimistas e esperam um resultado favorável no processo, dificilmente haverá um acordo. Por outro lado, essa probabilidade aumenta quando ambos são relativamente pessimistas em relação ao julgamento. Essa divergência de perspectivas existe devido às informações conhecidas por uma das partes e desconhecidas pelo adversário. Assim, quanto mais um dos litigantes esperar que esteja em vantagem ou desvantagem, conforme as informações possuídas por ele e desconhecidas pelo adversário, terá suas expectativas relativas a uma futura decisão judicial frustradas ou não, o que influenciará na obtenção de um acordo.

Essas diferentes expectativas apenas existem devido à hipossuficiência de uma parte em relação à outra e ao desconhecimento de informações. Caso um dos litigantes desconheça as informações possuídas por seu adversário, ainda que possa ser beneficiado por uma decisão judicial favorável, pode acabar aceitando termos desvantajosos de um acordo, devido à incerteza do possível resultado de um julgamento. Da mesma forma, um acordo benéfico



pode não ser feito quando uma das partes, sem grandes possibilidades de sucesso na via adjudicatória, espera obter uma resposta proveitosa da jurisdição estatal. Esse contexto pode favorecer uma parte com mais recursos para suportar os custos do processo, e conhecedora de que está errada, ante a insuficiência probatória da parte contrária, a qual, por sua vez, desconhece a posição desfavorável da outra, propiciando a realização de acordos injustos.

Partindo-se dessas premissas, tem-se que o compartilhamento prévio de informações entre as partes pode esclarecer sobre as melhores estratégias a serem adotadas por ambas, seja na tentativa de se obter um acordo, seja na necessidade de se esperar pela instrução processual, utilizando-se dos benefícios decorrentes dos poderes instrutórios do juiz, para a dilação probatória e busca de uma solução mais justa. Assim, para que se possa obter uma solução autocompositiva, deve-se pressupor que há uma margem de escolha tanto para o autor quanto para o réu. De tal modo, o valor a ser ofertado pelo réu deve corresponder, pelo menos, ao mínimo valor aceitável pelo autor. Ou seja, o valor esperado na ação pelo autor deve coincidir, no mínimo, com a proposta oferecida pelo réu. Portanto, apenas não se chegará a um acordo quando as partes divergirem em suas estimativas a respeito dos possíveis resultados da ação (GICO JÚNIOR, 2014, p. 181).

Para Cooter e Ulen (2012, p. 397), a troca de informações de forma voluntária – *voluntary pooling of information* - corrige falsas perspectivas de resultados favoráveis e evita que a parte com maior chance de êxito faça concessões desnecessárias, favorecendo a obtenção de acordos em termos próximos aos esperados de um julgamento sobre a demanda, reduzindo custos administrativos, ante a desnecessidade de se chegar à fase de julgamento.

Os custos de transação, aplicados ao sistema multiportas, somados às perspectivas das partes pelo resultado do litígio, justificam a busca por alternativas diversas para a resolução de um conflito. A parte deve escolher o meio a que se submeterá, com base também em sua perspectiva econômica, o que implicará, na maioria das vezes, na escolha pelo meio que implique nos menores custos de transação, sem olvidar da adequação e eficiência para a tutela do conflito (VASCONCELOS; CARNAÚBA, 2020, p. 621). Para isso, a Análise Econômica do Direito permite compreender que há circunstâncias mais aptas a justificar essa escolha, por exemplo, quando uma das partes possui baixas perspectivas sobre o possível resultado de uma sentença judicial, se desconhece os argumentos da parte contrária capazes



de tornar insubsistentes suas alegações em juízo, ou quando não possui recursos financeiros para litigar.

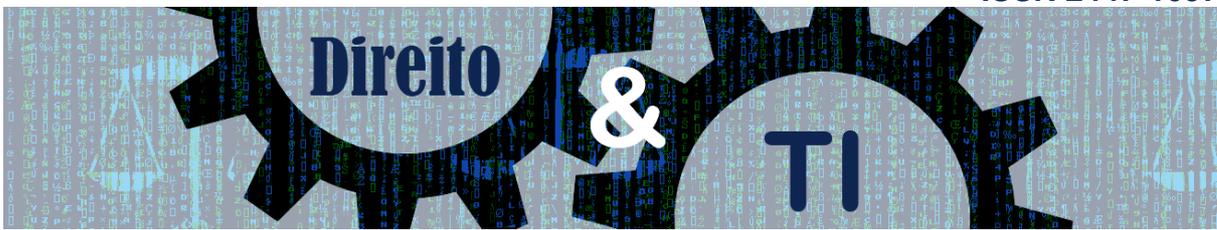
Nas hipóteses em que a busca pela via judicial se torna mais custosa, pode-se falar na aplicação da tecnologia para a concretização de métodos consensuais em plataformas virtuais. Nas relações consumeristas, essa possibilidade merece ser considerada, especialmente pela predominância das relações de consumo na sociedade. Portanto, partir-se-á para a aplicação do conteúdo desenvolvido na análise do terceiro objetivo: o uso de ODR no contexto de potencialização tecnológica, com a análise da plataforma *Consumidor.gov*.

4 ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) E A PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV: HIPÓTESES EM QUE SEU USO É RECOMENDÁVEL

A legislação brasileira tem se enveredado pela adesão a métodos extrínsecos ao Poder Judiciário para a resolução de conflitos. A Resolução nº 125/2010 do CNJ foi um marco nessa busca, ao dispor sobre a Política Nacional de Justiça Restaurativa no âmbito do Poder Judiciário. Antes dela, já se visualizavam algumas tentativas de desjudicialização de conflitos, a exemplo da Lei de Arbitragem, de 1996, e institutos aplicados até mesmo na seara trabalhista, com a instituição das comissões de conciliação prévia, pela Lei nº 9.958/2000. Essa mudança de paradigma ficou ainda mais evidente com o Código de Processo Civil de 2015, e a Lei nº 13.140/2015, que trata sobre a mediação entre particulares e a autocomposição de conflitos na administração pública (BRASIL, 2015b).

Foi publicado, em 19 de novembro de 2015, o Decreto nº 8.573, instituindo o *Consumidor.gov.br* como a plataforma oficial da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, voltada à autocomposição de conflitos consumeristas. A plataforma funciona de forma *on-line* e gratuita, com alcance nacional (BRASIL, 2015a). Ou seja, trata-se da institucionalização do uso de ODR como um método de resolução de demandas consumeristas extrínseco ao Poder Judiciário no país.

A plataforma funciona de forma intuitiva, e permite que se busque a autocomposição de conflitos com as empresas previamente cadastradas. Para isso, o consumidor deve acessar o *Consumidor.gov*, inserir os dados de *login*, e buscar o nome da empresa. Após a identificação, deve-se escolher o assunto e registrar a reclamação. Nesse momento, a



plataforma oferece modelos de reclamação e de pedidos, para facilitar a exposição do problema e da resposta desejada pelo usuário. Antes de enviar a solicitação, é possível anexar provas documentais (BRASIL, 2023d). O prazo máximo para uma primeira manifestação da empresa é de até 10 (dez) dias, mas a média de prazo é de 07 (sete) dias. Estima-se que 80% das reclamações registradas obtenham solução (BRASIL, 2023e).

No início de 2023, a plataforma possuía 1.315 empresas e 4.550.941 usuários cadastrados (BRASIL, 2023b). Em sua interface, são disponibilizados dados relativos à avaliação dos consumidores sobre o atendimento e resolução obtida na aba “relato do consumidor” (BRASIL, 2023c). Dentre as críticas mais frequentes, destacam-se referências a reclamações que não chegam a ser lidas corretamente pelas empresas, com respostas não congruentes aos pedidos, o que pode representar certa dificuldade de alguns consumidores em expor o real problema a ser resolvido, ou o desinteresse de algumas empresas em promover a resolução pela via alternativa.

É possível visualizar tanto resultados satisfatórios para os consumidores, quanto demandas nas quais condutas abusivas se perpetuam. Para diferenciar entre os fornecedores que mais se dispõem a realizar um atendimento satisfatório, a plataforma mantém indicadores gerais em aba específica no site, com índices de solução, de satisfação, dados sobre o prazo médio de resposta e percentuais sobre reclamações respondidas por cada empresa (BRASIL, 2023a).

Dentre os benefícios dos usos da plataforma, constam a rapidez na solução dos conflitos pelas empresas mais bem avaliadas, que leem as reclamações em um prazo mínimo, e buscam responder às solicitações nos mesmos termos em que foram realizadas, especialmente em questões envolvendo estorno de valores e cancelamento de serviços não contratados. Os riscos advindos de seu uso consistem na precarização da solução dada por alguns fornecedores aos clientes, adotando respostas padronizadas para diversas solicitações, sem analisar as particularidades de cada caso e sem o esforço necessário para a concessão de um retorno satisfatório.

A submissão à plataforma, portanto, deve ser avaliada sob o princípio da adequação, conjugando o uso de ODR com as condições individuais dos sujeitos que a ela se submetem, e não apenas os aspectos extrínsecos da questão. Seu procedimento - apresentação da demanda com documentos comprobatórios, espera pela resposta da empresa, e aceitação ou não da



solução - é adequado para a tutela de conflitos mais simples, isto é, para demandas em que a certeza relativa ao direito de uma das partes é premente em relação à outra, sem necessidade de dilação probatória para se comprovar questões de fato e de direito. Por outro lado, o método adversarial será preferível em demandas complexas e quando uma das partes criar óbices à satisfação do direito da outra.

Barbosa Moreira (2004, p. 1-14) afirma que em conflitos envolvendo a ausência de boa-fé de ao menos uma das partes, ou nos quais postergar a solução pode ser uma estratégia para a obtenção de recursos para o cumprimento de obrigações, ou quando se busca um precedente judicial ainda não existente, os métodos impositivos se revelam mais adequados.

A plataforma, ao contrário da conciliação e mediação tradicionais, que possuem um terceiro sujeito envolvido - conciliador e mediador - para conduzir o diálogo entre as partes e auxiliá-las no alcance de uma solução, não possui um terceiro sujeito para guiar essa interação. Assim, a transparência sobre o funcionamento e os resultados obtidos por meio do uso do *Consumidor.gov*, por exemplo, por meio do índice da avaliação das empresas, além de refletir o cumprimento do princípio da publicidade, previsto no art. 8º do Código de Processo Civil brasileiro, permite o controle social de seu uso e pode servir como uma triagem a ser realizada pelo próprio usuário.

Para as empresas mais bem avaliadas, que se mostrem mais propensas a atender às reclamações em prazo razoável, concedendo respostas congruentes aos pedidos formulados, a plataforma pode se mostrar um meio adequado de resolução de conflitos. Isso deve ser associado às particularidades do caso concreto: para situações que demandem a realização de simples provas documentais, sem envolver danos de grande repercussão para o consumidor, como os de ordem extrapatrimonial, e sem a obrigatoriedade de aceitar soluções desfavoráveis à sua pretensão.

O art. 166 do CPC dispõe sobre os princípios que devem orientar a conciliação e a mediação, com destaque para a autonomia da vontade e a decisão informada. Aplicando-se ao estudo, a autonomia da vontade no uso da plataforma deve ser desvinculada de qualquer imposição a seu uso, de forma contrária à vontade das partes, e de qualquer condicionamento à busca pela via judicial à anterior utilização do *Consumidor.gov*.

Já a decisão informada pressupõe que os usuários sejam previamente orientados a respeito de seus direitos e da tutela a eles deferida por meio de métodos autocompositivos.



Esse juízo de adequação não deve ser feito exclusivamente pelo consumidor, devido à sua hipossuficiência e desconhecimento técnico sobre os direitos possivelmente violados. Mas a orientação pode ser fornecida, seja por políticas públicas de informação, ou por meio da publicidade garantida pela própria plataforma a respeito de causas passíveis de solução por essa via.

A ferramenta também pode ser útil na solução do problema relativo à assimetria de informações entre os litigantes, especialmente em relação aos fatos. Um dos pressupostos do *Consumidor.gov* é a sintetização, pelo consumidor, dos fatos relevantes para a solução do problema. Ao narrar a controvérsia, o usuário dá ciência à outra parte a seu respeito, que exporá seus argumentos em uma réplica, com uma proposta de acordo. Esse prévio conhecimento por ambos os interessados é uma forma de mitigar a disparidade de informações, desde que o consumidor seja corretamente instruído a expor os fatos mais relevantes ao desenvolver seu pedido.

A plataforma pode incentivar as partes a trocarem informações e conhecerem suas reais chances de sucesso, tornando-se pessimistas ou otimistas relativamente a um futuro julgamento, podendo valorar seus argumentos imediatamente, como uma forma de obtenção do acordo. Caso este não se mostre satisfatório, seu acesso à via judicial deve estar garantido, a qualquer tempo.

O *Consumidor.gov* apresenta, portanto, benefícios e riscos. Mostra-se vantajoso para a solução de demandas menos complexas, nas quais a breve produção de prova documental pode ser feita pelo consumidor e quando a empresa destinatária apresenta níveis positivos de avaliação. Por outro lado, não se mostra meio adequado para demandas complexas, que necessitem de dilação probatória e da análise de um terceiro imparcial, especialmente quando uma das partes não concorda com a solução proposta.

A busca pela desjudicialização por meio da via do *Consumidor.gov* deve proporcionar, necessariamente, a satisfação das garantias fundamentais processuais, adequadas às peculiaridades do meio e à maior presença da livre manifestação das partes. Além disso, a possibilidade de judicialização da demanda deve estar presente, a qualquer tempo, sem restrições ou embaraços (PINHO, 2019, p. 818).



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A evolução dos métodos de resolução de conflitos está em compasso com as mudanças ocorridas nas instituições sociais, especialmente com a incorporação da tecnologia aos diversos ramos da ciência jurídica, e com a busca da garantia da prestação jurisdicional mais adequada aos cidadãos. Se a eficiência cronológico-financeira, por um lado, justifica o incentivo à autocomposição, por outro, deve ser analisada cautelosamente, sob pena de implicar a proposição de soluções precárias para demandas complexas.

Dentre os métodos de solução de conflitos com maior desenvolvimento, destaca-se o uso de plataformas de ODR, a exemplo do *Consumidor.gov*, que permite ao usuário formular uma reclamação em meio digital, direcioná-la à parte contrária, e obter uma resposta em um diminuto intervalo de tempo. Porém, o emprego dessa via deve ser feito em conformidade com as limitações que entrega às partes. Nas demandas consumeristas, não se deve olvidar da presunção de vulnerabilidade do consumidor, muitas vezes leigo sobre seus direitos e sem o mesmo conhecimento técnico do fornecedor.

Nessa perspectiva, a Análise Econômica do Direito é o método de estudo jurídico que permite examinar de que forma as características e perspectivas dos litigantes justificam a busca pela solução consensual de conflitos. Assim, a ausência de recursos para litigar judicialmente, a menor complexidade do objeto da controvérsia, as expectativas das partes sobre a futura solução judicial, e a necessidade de obtenção de uma resposta mais célere explicam, em conjunto, a escolha pela via consensual. Mas o estímulo à sua adoção não deve ser feito em todos os casos, sob pena de precarizar a tutela de direitos, com potencial perpetuação de condutas violadoras, e ir ao encontro das críticas elaboradas por Owen M. Fiss sobre os riscos advindos das soluções negociadas quando impostas de forma ampla e indiscriminada.

Fatores aplicáveis ao *Consumidor.gov*, como a orientação aos usuários, a existência de mecanismos de avaliação de empresas, a transparência sobre a forma de funcionamento e a ausência de óbices à busca pela via judicial a qualquer tempo, justificam as políticas de incentivo a seu uso, para que a submissão à autocomposição ocorra voluntariamente, sem prejuízo da satisfação do direito material, tornando concreta a garantia de acesso à ordem jurídica justa.



REFERÊNCIAS

BARBOSA MOREIRA, José Carlos. O futuro da justiça: Alguns mitos. *In: Temas de direito processual*: Oitava série. São Paulo: Saraiva, 2004.

BERGAMASCHI, André Luís. **Releitura crítica dos meios consensuais como forma de acesso à justiça**. 2019. 314 f. Tese (Doutorado em Direito) - Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019.

BRAGANÇA, Fernanda. Da cultura do litígio para ADR: os verdadeiros bastidores dessa mudança. **Rev. de Formas Consensuais de Solução de Conflitos**, v. 6, n. 1, p. 40-54, Jan/Jun. 2020.

BRASIL. Consumidor.gov.br. Indicadores. Gerais. **Governo do Brasil**. Brasília, DF: 2023a. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>. Acesso em: 12 dez. 2022.

BRASIL. Consumidor.gov.br. Indicadores. Infográficos. **Governo do Brasil**. Brasília, DF: 2023b. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico/abrir>. Acesso em: 14 dez. 2022.

BRASIL. Consumidor.gov.br. Indicadores. Relato do consumidor. **Governo do Brasil**. Brasília, DF: 2023c. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/relatos/abrir>. Acesso em: 12 dez. 2022.

BRASIL. Consumidor.gov.br. Página principal. **Governo do Brasil**. Brasília, DF: 2023d. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/principal/>. Acesso em: 12 dez. 2022.

BRASIL. Consumidor.gov.br. Sobre o Serviço. **Governo do Brasil**. Brasília, DF: 2023e. Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>. Acesso em: 12 dez. 2022.

BRASIL. Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015. Dispõe sobre o Consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, e dá outras providências. *In: Diário Oficial da República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 20 nov. 2015a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8573.htm. Acesso em: 12 dez. 2022.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. *In: Diário Oficial da República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 29 jun. 2015b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm. Acesso em: 23 dez. 2022.



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

CHAVES, Luciano Athayde. Quanto custa a justiça? Uma análise econômica da litigiosidade no poder judiciário brasileiro. **Revista CNJ**, Brasília, v. 4, n. 1, jan/jun 2020. P. 132-144.

CNJ - Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2022** – Brasília: CNJ, 2022.

COASE, Ronald. The Problem of Social Cost. **Journal of Law and Economics**, v. 17, n. 2, p. 1-44, out. 1960. Disponível em: <http://post.cau.ac.kr/~thmoon/lecture/epps/CoaseTheorem-JLE1960.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2022.

COELHO, Cristiane de Oliveira. A Análise Econômica do Direito enquanto Ciência: uma explicação de seu êxito sob a perspectiva da História do Pensamento Econômico. **UC Berkeley**: Berkeley Program in Law and Economics. 2007. 24 p. Disponível em: <https://escholarship.org/uc/item/47q8s2nd>. Acesso em: 21 dez. 2022.

COOTER, Robert; ULEN, Thomas. **Law and Economics**. 6 ed. Boston: Addison-Wesley, 2012.

CORTÉS, Pablo. **Online dispute resolution for consumers in the European Union**. Londres: Routledge Research in IT and E-commerce Law, 2011. *E-book*.

FISS, Owen. M. Against Settlement. **The Yale Law Journal**, New Heaven, v. 93, n. 6, p. 1073-1090, mai./1984.

GALANTER, Marc. **Por que “quem tem” sai na frente [recurso eletrônico]**: especulações sobre os limites da transformação no direito. Organizadora e tradutora: Ana Carolina Chasin. São Paulo: FGV Direito SP, 2018.

GICO JÚNIOR, Ivo Teixeira. A tragédia do Judiciário. **RDA – Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 267, p. 163-198, set./dez. 2014.

HENRICHES, Cristiane-Maria. *NEW GLOBAL ACCESS TO JUSTICE PROJECT: Consolidação de Ideias Antigas-Reflexões sobre as Novas Ideias*. **Revista Eletrônica da OABRJ**. Edição Especial da Comissão de Mediação de Conflitos. Ano 1, n. 1. Jan./Jun. 2020, p.1-31.

LACERDA, Galeno. O Código como Sistema legal de Adequação do Processo. *In: Revista do Instituto dos Advogados do Rio Grande do Sul - Comemorativa do Cinquentenário*. Porto Alegre, 1976.

LIMA, Fernando Antônio Negreiros. **Teoria geral do processo judicial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2015.



MACKAAY, Ejan; ROUSSEAU, Stéphane. **Análise Econômica do Direito**. Tradução de Rachel Sztajn. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2015. *E-book*.

MARQUES, Ricardo Dalmaso. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, vol. 5, Out - Dez/2019. Disponível em: <https://ssrn.com/abstract=3525406>. Acesso em: 15 set. 2022.

MELO, João Ozorio de. Funcionamento, vantagens e desvantagens do *plea bargain* nos EUA. **Revista Consultor Jurídico**, 2019. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2019-jan-15/funcionamento-vantagens-desvantagens-plea-bargain-eua>. Acesso em: 22 nov. 2022.

MIRAGEM, Bruno. Novo paradigma tecnológico, mercado de consumo digital e o direito do consumidor. **Revista de Direito do Consumidor**. vol. 125. ano 28. p. 17-62. São Paulo: RT, set.-out./2019.

MOREIRA, Tássia Rodrigues; DOS SANTOS, Karinne Emanoela Goettems. Acesso à justiça e tecnologia. **Revista Em Tempo**, v. 20, n. 1, 2020. Disponível em: <https://revista.univem.edu.br/emtempo/article/view/3259>. Acesso em: 15 set. 2022.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A releitura do princípio do acesso à justiça e o necessário redimensionamento da intervenção judicial na resolução dos conflitos na contemporaneidade. **RJLB**, Ano 5, 2019, n. 3, p. 791-830. Disponível em: https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2019/3/2019_03_0791_0830.pdf. Acesso em: 26 jan. 2023.

POSNER, Richard A. **A economia da justiça**. Tradução de Evandro Ferreira e Silva. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2010.

POUND, Roscoe. The causes of popular dissatisfaction with the administration of Justice. **Journal of The American Judicature Society**, v. 46, n.º. 3, pp. 56-71, 1962.

SANDER, Frank; CRESPO, Mariana Hernandez. Diálogo entre os professores Frank Sander e Mariana Hernandez Crespo: explorando a evolução do tribunal multiportas. *In*: ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez (org.). **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro, FGV, 2012, 188 p. P. 25-37.

SILVA, Paulo Eduardo Alves da. Resolução de disputas: métodos adequados para resultados possíveis e métodos possíveis para resultados adequados. *In*: **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias**. Rio de Janeiro: Forense; 2021. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4394573/mod_resource/content/1/01-Paulo%20Eduardo%20Alves%20da%20Silva-2%20AA%20Ed.pdf. Acesso em: 21 dez. 2022.

TRIGUEIRO, Victor Guedes; BORGES, João Paulo Resende. Análise Econômica da Litigância – Pressupostos básicos e o Código de Processo Civil de 2015. **Revista Eletrônica**



de **Direito Processual – REDP**. Rio de Janeiro. Ano 13. V. 20. N. 2. Maio/Ago. 2019. p. 313-338.

UCHIMURA, Guilherme Cavicchioli; LIMA, Iara Vigo. Direito, violação e tecnicidade: a Análise Econômica do Direito nas concepções de Coase e Brown. **Revista Direito e Práxis**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 4, 2018, p. 2143-2170. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rdp/v9n4/2179-8966-rdp-9-4-2143.pdf>. Acesso em: 14 nov. 2022.

VASCONCELOS, Ronaldo; CARNAÚBA, César Augusto Martins. Custos de transação do processo e *Online Dispute Resolution*: um sistema multiportas 4.0 economicamente eficiente. In: WOLKART, Erik Navarro et. al. (coord.). **Direito, processo e tecnologia**. 1. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

WOLKART, Erik Navarro. **Análise Econômica e comportamental do processo civil**: como promover a cooperação para enfrentar a tragédia da Justiça no processo civil brasileiro. 2018. 801 p. Tese (Doutorado em Direito Processual) – Centro de Estudos e Pesquisas no Ensino do Direito, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2018.