

Tratamento Adequado do Conflito pela Tecnologia: Um Caminho Além da Jurisdição Estatal para Alcançar a Famigerada Justiça a Partir do Case de Sucesso no Varejo On-Line

Proper Handling of Controversy by Technology: Another Way Beyond State Jurisdiction to Get Justice from Retail' Success Case

Guilherme Vinicius Justino Rodrigues¹
Luma Zaffarani²

¹Faculdade de Direito da USP, Largo São Francisco, Brasil
²Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC/SP, Brasil

Resumo

O que a ciência jurídica moderna busca encontrar, a partir da utilização de meios digitais, é o caminho e a forma mais adequada de conferir ao conflito a possibilidade de ser tratado pelo meio mais conveniente. O sistema de disputa on line pode prevenir ou desviar o litígio para conciliação, no entanto, seu uso como meio adequado ou alternativo ainda gera preocupação com a ideia de causar obstáculo ou inibir o acesso à justiça.

Palavras-chave: sistema multiportas; acesso à justiça; sistema de disputa on-line

Abstract

What modern legal science seeks to find, based on the use of digital means, is the most adequate path and form to give the conflict the possibility to resolve disputes. The online dispute resolution can prevent or resolve disputes, however, its use as alternative dispute resolution still raises concerns about the idea of causing an obstacle or inhibiting access to justice.

Keywords: multidoor courthouse; access to justice; on-line dispute resolution

1. Introdução

A área jurídica de uma companhia, geralmente, carrega a pecha de ser uma despesa necessária. O inovador mercado varejista não trouxe com a comodidade das vendas on-line a possibilidade de seu cliente experimentar um novo modelo de resolver os problemas gerados a partir de suas compras, o que tira o departamento jurídico da condição e despesa e o coloca como valor agregado à experiência gerada com o produto adquirido.

Este movimento merece ser estudado pela ciência jurídica como um case de sucesso que dá ao jurisdicionado uma opção à busca de uma decisão eficaz não adjudicada. Não estaríamos diante de uma “quarta” onda de acesso à justiça?

O que se vê, desde o sucesso do eBay¹, que é uma plataforma digital de venda de produtos pela internet, é o uso constante de novos modelos para prevenção e solução de controvérsias.

O uso desse modelo de solução de disputa on-line, ou da customização de mecanismos para esse fim, proporciona agilidade na interação entre cliente e empresa, diminui custos, e, em especial, se o objeto do conflito for solucionado, ainda fortalece a imagem e reputação da empresa. O setor que mais avançou neste contexto de solução on-line de disputa, como referido, foi o comércio varejista eletrônico, dado que as compras são múltiplas² pela internet, e a sustentabilidade do negócio depende da boa imagem com a ferramenta eletrônica.

O eBay remodelou a forma como resolvia os problemas de seus clientes, levando em conta alguns aspectos prioritários: i) se seu usuário ingressasse no Judiciário, haveria muitos casos em diferentes localidades, o que aumentaria ainda mais suas despesas; ii) para o sucesso das compras on-line e do seu negócio, ao menos uma possibilidade de solução rápida teria de ser oferecida.

O eBay, então, criou seu sistema de resolução de conflito e o dividiu em três etapas. Na primeira, o usuário poderia negociar diretamente e expor seu problema; na segunda, seria a vez de uma moderação, caso não fosse possível a autocomposição; e na terceira, uma imposição de solução.

O mercado teve de se adaptar a um modelo rápido de solução de controvérsia, especialmente porque o usuário desse serviço on-line – para fortalecer sua confiança – necessita de ao menos uma evidência de que, na hipótese de ter algum problema, seu caso será resolvido na mesma velocidade da sua compra.

O comércio eletrônico, portanto, para fortalecer a confiança de seu cliente e se aproveitar da penetração na internet, se viu obrigado a possibilitar uma ágil solução para os problemas que, eventualmente, sobreviessem.

A reputação da empresa avançou a um ponto que também é medida sua capacidade de resolver as controvérsias com seus clientes, com sistema de pontuação pelas respostas de reclamação on-line e pela solução delas.

As plataformas eletrônicas que proporcionam esse diálogo, para tentativa de solução preventiva do conflito, pela autocomposição, têm em comum ranquear as empresas que respondem às reclamações de seus clientes e as resolvem. Assim, muito além da qualidade de produtos e serviços, a manutenção e sucesso da empresa, quando envolve negociação on-line, também dependem da respectiva reputação do atendimento de reclamações.

1 O exemplo mais clássico – e que para muitos deu origem à própria noção de ODR – é o sistema interno da plataforma eBay, estruturado pelo SquareTrade, em 2004, e que hoje reporta mais de 60 milhões de disputas resolvidas por ano. No âmbito do comércio eletrônico, como se apontou, o eBay foi a primeira companhia a precisar desenvolver uma solução para disputas que, pelo mercado em que está inserido, ocorrem em grande volume, de valores relativamente baixos e de forma crossborder. Assim, a revolucionária plataforma foi pioneira ao trazer ao mundo on-line ambientes e técnicas de negociação e utilizar a grande quantidade de dados a que tem acesso (big data) para aperfeiçoar as habilidades da ferramenta de levar compradores e vendedores a acordos – sempre estimulando uma postura cooperativa por meio de elementos como “baixos custos de transação, combate à assimetria de informação, rapidez, e incentivo por reputação”. Se adotada a conceituação ilustrada mais acima, a companhia já utilizava métodos tanto de *dispute avoidance* (i.e., fornecimento de antemão de informações amplas sobre como usuários poderiam resolver problemas, e um sistema de reputação dos compradores e vendedores) como de *dispute resolution* (i.e., negociação assistida, mediação e arbitragem), em ambas fazendo uso da “quarta parte” para potencializar técnicas que aumentassem as chances de composição” (MARQUES, 2019, p. 11).

2 Diversas são as formas de solução do conflito. “O sistema Multiportas é o nome que se dá ao complexo de opções, envolvendo diferentes métodos, que cada pessoa tem a sua disposição para tentar solucionar um conflito” (LORENCINI, 2012, p. 58). E, ainda, “Pode-se pensar que uma pessoa, diante de um conflito, tem à sua disposição várias alternativas para tentar solucioná-lo. Pode procurar diretamente a parte envolvida e tentar negociar o impasse sem a interferência de ninguém. Mas pode também um terceiro e este propor diferentes métodos de solução existentes (mediação, arbitragem, entre outros). Pode ainda procurar um ente estatal que, dependendo do conflito, ainda que não seja o Poder Judiciário, tente intermediar o impasse. Pode, ainda, procurar o Estado-Juiz para ajuizar uma demanda. Cada uma das alternativas corresponde a uma porta que a pessoa se dispõe a abrir, descortinando-se a partir daí um caminho proposto pelo método escolhido. Neste cenário, o envolvimento do Estado é uma eventualidade, pois provocar o Estado-Juiz ou a administração, é abrir uma das portas” (LORENCINI, 2012, p. 72).

As empresas podem oferecer suas próprias plataformas para resolução de disputa, para recebimento e tratamento de reclamação, e podem, igualmente, automatizar etapas, para fortalecer a rápida resolução.

É isso justamente o que vem ocorrendo com o Mercado Livre, que possui um desenho próprio de solução de disputa, parcialmente semelhante com o qual mencionei, relativo ao E-baby. A única diferença é que não prevê uma etapa de imposição de solução.

Mas, além dessa porta, disponibilizada pela empresa a seu cliente, também existem plataformas que oferecem a resolução da disputa on-line, e possuem ranqueamento de solução. É o caso do ReclameAqui e do Consumidor.Gov. Ambas as plataformas, após o preenchimento de formulário eletrônico, possibilitam a negociação.

O Consumidor.gov carrega um pouco da experiência de solução on-line de disputa e de certa forma atua com prevenção do litígio. Em síntese, a plataforma permite ao usuário, que tem um conflito de consumo, tentar a solução por meio da negociação. É um fórum de conversa assíncrona, que pode ou não solucionar seu problema e evitar o ingresso no Judiciário.

A solução extrajudicial pelo uso de plataformas digitais vem sendo usualmente classificada como um novo conceito de acesso à justiça.

Essa possibilidade de autocomposição prévia vem ganhando contornos cada vez mais relevantes, entre eles, a própria atualização do conceito de acesso à justiça, com “j” minúsculo.

O consenso, ao lado da disputa judicial, assim como o processo judicial, proporciona a resolução do conflito e atinge, pois, a mesma finalidade da demanda judicializada, que é a pacificação social.

Nesse cenário, as novas tecnologias reacenderam o debate sobre a condição da ação relacionada ao interesse de agir e a inafastabilidade da jurisdição, cuja interpretação pressupõe prévia tentativa de solução extrajudicial da controvérsia, ou ainda, o tratamento adequado do conflito.

Em apoio a essa interpretação tem se posicionado o Judiciário pelo julgamento do Resp. 1.349.453-MS, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, 2ª Seção, j. 10.12.2014 (que trata do requerimento prévio administrativo para busca de documentos bancários) e o REsp 1.734.733/PE Rel. Min. Herman Benjamin, 2ª Turma, julgado em 7/6/2018, DJe 28/11/2018 (que cuida sobre exigência prévia de solução extrajudicial para compensação ou repetição de indébito em face da Receita Federal).

2. A Perspectiva da Célere Entrega da Tutela Jurisdicional Contraposta pelo Acúmulo de Processos

O ideal da célere entrega da tutela jurisdicional é contraposto pelo notório acúmulo de processos, especialmente pendentes de solução, que soma 77,3 milhões³, e pela baixa tração da redução desse número. Observe-se, nesse ponto, que, apesar do ano de 2020 ter proporcionado o maior freio no acervo de processo judicial, com nítida retomada de incremento em 2021, ainda não se vislumbra mudança no cenário.

Para muitos autores, a consequência desse acervo está ligada a uma opção legislativa Estadista e, também, à demora da formação do juízo de certeza, cujo tempo médio de tramitação de processos na fase de conhecimento no primeiro grau é de 3 anos e 4 meses, e no segundo grau, de 2 anos e 2 meses. E, quando se fala em execução, é de 7 anos e 1 mês. Nesse contexto, para se ganhar e “levar”, fala-se em

3 “O Poder Judiciário finalizou o ano de 2021 com 77,3 milhões de processos em tramitação, aguardando alguma solução definitiva. Desses, 15,3 milhões, ou seja, 19,8%, estavam suspensos, sobrestados ou em arquivo provisório, aguardando alguma situação jurídica futura. Dessa forma, desconsiderados tais processos, tem-se que, em andamento, ao final do ano de 2021 existiam 62 milhões ações judiciais. Embora o ano de 2020 tenha tido um freio histórico na redução do acervo de processos pendentes, o ano de 2021 demonstrou um crescimento igual ao de 2019” (CNJ, 2022, p. 104-105).

um longo período⁴, o que poderá, quicá, ser diminuído caso determinados conflitos sejam tratados da forma mais adequada aos seus contornos.

Não se ignora, por outro lado, que a solução definitiva da demanda judicial tenha a sua natural maturação, por conta do respeito às garantias constitucionais do processo, especialmente para formação do juízo de certeza.

Entretanto, os caminhos alternativos, ou melhor, adequados de solução de controvérsia, também carregam a possibilidade de atingir a mesma finalidade do processo, que é a solução do conflito e pacificação social.

É por esse motivo que as iniciativas de autocomposição ganham relevância para prevenir ou resolver o litígio, sobretudo pela celeridade que a solução pode ser alcançada. Esta questão traz consigo uma outra faceta de benesse: a possibilidade de diminuição do acervo de processos.

Sobre este aspecto, a professora Susana Henriques Costa e o professor João Francisco chamaram atenção para uma preocupação relevante, qual seja, a obrigatoriedade generalizada da comprovação da realização do prévio requerimento administrativo, que tende a se tornar mais um obstáculo para a concretização dos direitos do cidadão⁵.

Diz que a preocupação é relevante porque, para nós, qualquer sistema de resolução de disputa não pode carregar consigo uma limitação ou desvantagem em relação a atuação da jurisdição, sob pena de caracterizar-se verdadeiro obstáculo ao acesso à justiça e desequilíbrio.

Embora claramente a resolução on-line de disputa e a “cultura do consenso” possam desaguar na redução de acervo do Judiciário, esse não deve ser o objetivo precípua de qualquer plataforma, muito pelo contrário, a adequação do conflito e a otimização do acesso à justiça que devem servir de norte, o que nos parece ser o objetivo precípua da ciência jurídica.

3. As Ondas de Acesso à Justiça e a Possível Atualização desse Conceito: Justiça com “J” Minúsculo

A pauta de acesso à justiça não é nova, remontam à década de 1970, com o Project Florence, coordenado por Mauro Cappelletti e Bryant Garth⁶. Esse trabalho, no qual o Brasil não contribuiu com pesquisas, levou em conta análise sobre a reivindicação de direitos e resolução de litígios pelo Estado.

Desse primoroso trabalho, a nosso ver, surgiram o que se denominou de três ondas de acesso à justiça. A primeira, direcionada à assistência aos hipossuficientes; a segunda, pela reinvidicação de direitos coletivos; e a terceira, com a informalização de procedimentos de resolução de conflitos.

Diferentemente do que vinha sendo pesquisado pelo referido projeto⁷, no Brasil, nesse período, ainda se debatia a necessidade de expansão de direitos básicos, aos quais a maioria não tinha acesso, em função da tradição liberal individualista, da histórica marginalização socioeconômica e pela exclusão política jurídica, provocada pelo regime repressivo de 1964.

Entre 1970 e 1980, se formaram dois eixos de acesso à justiça no Brasil: i) acesso coletivo a justiça (até então estruturada pela demanda individual); e ii) formas estatais e não estatais voltadas para simplicidade na resolução de conflito, consubstanciados no Juizado de Pequenas Causas e na elaboração do Código de Defesa do Consumidor.

4 “O tempo médio de duração dos processos em tramitação no segundo grau é de 2 anos e 1 meses (2,4 vezes superior ao tempo de baixa, conforme Figura 153); o tempo médio de duração dos processos em tramitação na fase de conhecimento de primeiro grau é de 3 anos e 3 meses (1,7 vez superior ao tempo de baixa, conforme Figura 154); e o tempo médio de duração dos processos em tramitação na fase de execução do primeiro grau é de 7 anos e 1 mês” (CNJ, 2022, p. 219).

5 COSTA, FRANCISCO, 2020, p. 667

6 (CAPPELLETTI, GARTH, 1988, p. 31).

7 (JUNQUEIRA, 1996, p. 391).

Olhando para o passado para maturar a ciência e traçar o caminho para onde queremos ir, chega-se à inexorável necessidade de atualização do conceito de acesso à justiça e até mesmo mencionar uma “quarta onda”, calcada não só nos valores trazidos por Capelleti mas também em um princípio de adequação de procedimentos para tratar este ou aquele conflito – assim como se vê no movimento varejista que calca nas tecnologias e em modelos online para resolver os seus litígios.

O varejo mostrou à sociedade jurídica que a resolução de problemas é igualmente alcançado a partir do acesso do jurisdicionado aos órgãos públicos ou pela solução adequada ao conflito, como prevenção do processo. Fala-se, assim, em acesso à justiça com “j” minúsculo⁸ e aquilo que queremos sintonizar como “quarta onda de acesso à justiça”.

Nesse contexto, percebe-se que o acesso à justiça tem várias facetas, e inclui, por exemplo, a possibilidade de resolução de conflito por meio do estado-juiz, e, de outro lado, a possibilidade dessa resolução de forma não estatal, pelo que se denominou hoje de sistema multiportas.

O professor Kazuo Watanabe⁹ sobre o conceito atualizado de acesso arremata:

“No conceito atualizado, o acesso à justiça constitui, em nossa avaliação, muito mais acesso à ordem jurídica justa, no sentido de que assiste a todos os jurisdicionados o direito ser atendido pelo Sistema de Justiça, na acepção ampla que abranja não somente os órgãos do Poder Judiciário preordenados à solução adjudicada dos conflitos de interesses, como também todos os órgãos, públicos e privados, dedicados à solução adequada dos conflitos de interesses, seja pelo critério da adjudicação da solução por um terceiro, seja pelos mecanismos consensuais, em especial a negociação, a conciliação e a mediação, e significa, ainda, direito de acesso à informação e orientação, não unicamente em relação a um conflito de interesses, como também a problemas jurídicos que estejam impedindo o pleno exercício da cidadania, mesmo que não configurem um conflito de interesses com um terceiro. Essa concepção mais abrangente de acesso à justiça está em perfeita sintonia com os direitos fundamentais individuais e coletivos assegurados pela nossa Carta Política, cujo fundamento maior é a dignidade humana, com plena possibilidade de exercício da cidadania (art. 1º, incisos II e III).”

O que se propõe, por nós, nesta renovação do conceito e concepção de acesso à justiça é a não aplicação literal da inafastabilidade do Poder Judiciário a todo e qualquer tipo de litígio, de maneira indiscriminada. A concepção mais contemporânea, considerando todo o quanto se está à disposição do jurisdicionado e da sociedade em mundo conectado, é a relativização da literalidade constitucional, para que se possa conceber, dentro do ordenamento jurídico, uma resposta adequada que, nem sempre, é o ingresso de uma medida judicial.

Daí porque dizer que, em última análise, a utilização de mecanismos adequados para o atingimento da solução do conflito é medida de apoio incorporada ao sistema de justiça e o ordenamento jurídico, sem que entre um e outro exista uma correlação de concorrência.

4. Da Tentativa Prévia de Conciliação e o Filtro Representado por essa Exigência

A existência de filtro¹⁰, como um requerimento prévio administrativo, guarda importância com o direito processual civil, especialmente no campo relacionado às condições da ação, precisamente, o

8 Sobre essa atualização é o artigo do professor Dierle Nunes e da Camila Mattos Paonelli: “Explica-se: é que a preocupação com o acesso à justiça tem-se voltado quase que exclusivamente ao argumento do aumento do número de demandas resolvidas pelo judiciário. Pouco importando “quem são” ou como se dá o acesso das pessoas que procuram pela resolução das suas controvérsias no sistema de justiça nacional. A noção de acesso à justiça que orienta o discurso no sentido de que as soluções tecnológicas podem importar num “aumento” estatístico da resolução de demandas, com frequência, parte de uma aposta exclusivamente numérica, orientada pela lógica neoliberal e, tão somente, pela retórica da eficiência. Dentro dessa perspectiva do acesso à justiça: fornecê-lo significa estruturar mecanismos para permitir que o maior número de demandas seja resolvido, de qualquer maneira, a qualquer custo (desde que sejam resolvidas)” (NUNES, Dierle. PAONELLI, Camila Mattos. 2021).

9 (WATANABE, 2019, p. 768)

10 A existência de critérios para servir de filtros é uma realidade no Judiciário para encaminhar processos para seus núcleos de conciliação, como referiu-se Gabbay (2011) em sua tese de doutoramento: “Quando o encaminhamento é feito

interesse de agir. A principal dúvida subjacente é se essa exigência é compatível com o pleno acesso à justiça e inafastabilidade da jurisdição.

Não é novo o debate sobre a necessidade prévia de tentativa de conciliação antes da disputa judicial. Desde a Ordenação Manuelina¹¹, em especial no seu Livro III, XV, I, já se incentivava o consenso antes do litígio, inclusive com advertência sobre o destino duvidoso da demanda: “no começo das demandas dirá o Juiz a ambas as partes, que antes que façam despesas, e se entre ele os ódios e dissensões, se devem de concordar, [...], porque o vencimento da causa sempre é muito duvidoso”.

A Constituição do Império, de 1824, em seu art. 161, dispôs de política pública de tratamento de conflito, com a “reconciliação” como requisito para o início de demanda e prevenção de litígio. Certamente por conta da Influência da Constituição Francesa de 1791, em seu artigo 6º, e da Constituição espanhola de 1812, no art. 284, que previam a condição de tentativa de conciliação antes da disputa judicial.

O Código Comercial, Decreto n.º 737/1850, no art. 23, condicionava o processamento de demanda comercial à tentativa prévia de conciliação.

Na prática, todos os diplomas citados, ao menos de fundo, tinham como objetivo ao menos garantir que a lesão ou ameaça de direito fosse reclamada à outra parte, para que a controvérsia fosse resolvida ou o conflito de interesses persistisse.

Atualmente, a necessidade de requerimento prévio, como condição para ação, segundo a jurisprudência firmada em repercussão geral pelo STF no RE 631.240/MG, em âmbito de benefícios previdenciários, é compatível com o princípio do livre acesso ao Poder Judiciário, porque, segundo a tese fixada, a presença do interesse em agir é observada a partir da adequada, útil e necessária tutela jurisdicional.

É importante destacar, porém, que esse julgamento restringiu-se na análise da concessão de benefício previdenciário e, embora se defenda a partir dele uma regra geral para caracterizar o interesse de agir a partir da tentativa prévia de conciliação, antes de iniciar a disputa judicial, não é essa a orientação que da tese fixada se deve extrair, visto que no específico contexto do julgamento, observou-se que a concessão do benefício previdenciário depende da postura ativa do interessado em obter o benefício.

No STJ, o REsp 1.349.453/MS julgado sob o rito de recurso repetitivo também estabeleceu entendimento parecido ao RE 631.240/MG, porque definiu indispensável o requerimento prévio, no tocante à busca de extratos bancários, para aquilatar o interesse em agir.

Nos dois julgamentos que mencionei, a utilidade e a necessidade ao pronunciamento judicial de mérito se caracterizam, sobretudo, pela resistência, depois da provocação administrativa, porque até então, na hipótese do RE 631.240/MG, sequer a administradora tem conhecimento da intenção do interessado no benefício antes dele pedir, e no caso do REsp 1.349.453/MS, porque a emissão de extratos depende da sinalização do interessado em obtê-los. Em ambos os casos, a lesão a direito se evidencia pela negativa, e sua ameaça pela demora.

pelo juiz, o que ocorre na maioria das vezes, ele não prescinde do consentimento das partes envolvidas, mas é o juiz quem define e aplica os critérios para filtrar e selecionar os casos que vão para o setor de mediação/conciliação. Isso pode ser feito a qualquer tempo, embora em muitos programas tenha notado-se a preferência para que os encaminhamentos à mediação sejam realizados na fase inicial do processo, antes da instrução provatória, podendo ou não haver suspensão dos prazos processuais” e prosseguiu “Os critérios utilizados para triagem também podem variar, assim como quem os define” (GABBAY, 2011, p. 205-6).

11 “É no começo das demandas dirá o Juiz a ambas as partes, que antes que façam despesas, e se entre ele os ódios e dissensões, se devem de concordar, e não curar de gastar suas fazendas por seguirem suas vontades, porque o vencimento da causa sempre é muito duvidoso: e isto, que dizemos de induzirem as partes à concórdia, não é de necessidade, mas somente de honestidade nos casos em que o bem poderem fazer; porém isto não terá lugar nos feitos crimes, quando os casos forem tais, que segundo as Ordenações a Justiça haja lugar”.

A jurisprudência destacada nesses casos prestigia a possibilidade de entendimento dos envolvidos, sem a intervenção do Judiciário, o que é coerente também com o interesse de agir, visto que se manifesta pela demonstração da imprescindível atuação do Estado-Juiz para satisfação da pretensão.

Essa tendência jurisprudencial pode ser ampliada a outras controvérsias, de modo que o requerimento prévio seja adotado para prevenir o litígio e demonstrar o interesse de se provocar o Judiciário. Assim, é conveniente estimular o uso de sistema de resolução de disputa on-line, como o Consumidor.Gov, para servir de instrumento a esse fim, de prevenção do litígio¹².

Essa tentativa prévia de solução do conflito pela plataforma de resolução de disputa, embora não necessariamente seja apontada como condição para o pronunciamento judicial de mérito, é extremamente indicada como forma de racionalização do acesso à justiça e de estímulo à autocomposição.

No magistério do professor Kazuo Watanabe¹³, o juiz está autorizado a extinguir ou suspender o processo se o demandante não se utilizou de canais interno e externos colocados à disposição para resolução do conflito.

Assim, é perfeitamente possível conceber o requerimento prévio, considerado necessário nos julgados mencionados, e ampliá-lo no contexto de tentativa prévia de resolução da controvérsia¹⁴, especialmente pelo instrumental do “sistema multiportas” disponível para resolução do conflito, porque a solução consensual é que se deve estimular¹⁵.

5. Por Que Usar Ferramentas Eletrônicas para Auxiliar na Prevenção de Disputa ou na Solução do Litígio?

A ferramenta eletrônica, como referido anteriormente, pode servir como uma etapa de negociação para solução de conflito, tal como acontece o varejo eletrônico, a exemplo do que ocorre com o Mercado Livre, Magazine Luiza, PagSeguro, Aliexpress e o próprio eBay.

As plataformas possuem seus próprios desenhos de solução de disputa, em comum, elas apresentam três etapas: a primeira com a reclamação do cliente com a descrição do conflito, fornecimento de informações e provas; a segunda, com a derivação da controvérsia para uma etapa de negociação com facilitação de acordo; e a terceira, finalmente, com a mediação no esforço para encerramento da disputa pela solução.

As empresas de tecnologias têm uma cultura de fortalecer seu negócio, na atenção constante ao cliente, com desenhos próprios para solução de problema. Em situações envolvendo o aplicativo “Uber”, a experiência prática demonstra que o conflito pode ser resolvido em segundos, bastando que o consumidor se valha da ferramenta “tive um problema”. Porém, quando situações similares ocorrem no âmbito de empresas que não possuem uma visão de negócio mais tecnológica, ou que praticam a cultura da burocratização, uma simples “contestação” pode exigir o cumprimento de diversos requisitos. O conceito trazido pela Revolução Industrial, segundo o qual o produto seria um fim em si mesmo, parece ter amadurecido a um patamar em que o objeto da compra agrega em si uma gama de experiências,

12 (WATANABE, 2019, p. 30).

13 “se o demandante não utilizou quaisquer canais internos [...] e externo [...] colocados à disposição pelo MERCADO LIVRE para a resolução de conflitos [...] o juiz deve extinguir o processo, sem resolução do mérito, por falta de interesse processual” (WATANABE, 2019, p. 30).

14 “A incorporação dos meios alternativos de resolução de conflitos, em especial dos consensuais, ao instrumental à disposição do Judiciário para o desempenho de sua função de dar tratamento adequado aos conflitos que ocorrem na sociedade. [...] o que é de fundamental importância para a *transformação social com mudança de mentalidade*, propiciaria uma *solução mais adequada aos conflitos*, com a consideração das peculiaridades e especificidades dos conflitos e das particularidades das pessoas neles envolvidas.” (WATANABE, 2011, p. 4-5, grifo do autor)

15 O professor Dinamarco afirma: “a exagerada valorização da tutela jurisdicional estatal, a ponto de afastar ou menosprezar o valor de outros meios de pacificar, constitui um desvio de perspectiva a ser evitado” (DINAMARCO, 2013, p. 121).

dentre as quais, está a forma como o seu vendedor lida com os possíveis conflitos de interesse, o que é levado em consideração no momento da aquisição.

O Consumidor.Gov também é um instrumento eletrônico de aporte e solução de controvérsia de consumo, que também proporciona a interlocução entre consumidor e fornecedor para autocomposição. O resultado dessa interação, a partir da satisfação do cliente, impacta a reputação e classificação da empresa.

O ponto de inflexão da plataforma Consumidor.Gov é de condicionar a caracterização do interesse de agir a seu uso prévio, pois o contexto social e econômico do Brasil revela falta de acesso à internet e falta de habilidade técnica para seu manuseio.

Apesar dessas duas ponderações, o Consumidor.Gov tem divulgado excelentes resultados, com índice de resolução de conflitos superior a 70%. Só em 2020, a plataforma registrou um milhão e cem mil reclamações, das quais, mais de 78% foram consideradas resolvidas pelos seus usuários.

Figura 1 – Indicador Consumidor.Gov 2020



Fonte: Secretaria do Consumidor. Consumidor em números 2021. Brasília, 2021

Assim, o uso das plataformas informatizadas para resolução de disputas pode auxiliar no tratamento adequado do conflito.

6. O Esforço para Fuga da Jurisdição Estatal e o Tratamento Adequado do Conflito pela Tecnologia

O varejista pode adotar os seus próprios desenhos e sistemas, para prevenir o início de disputa judicial, com oferecimento de experiência de solução rápida on-line, mas ainda que não tenha impedido o ingresso no Judiciário, mesmo assim, pode empreender esforço para encerrar o litígio¹⁶.

O litigante habitual pode se servir do uso de ferramenta eletrônica ou programar a busca de palavras-chave para selecionar demandas passíveis de solução por outra via, que não a adjudicada¹⁷.

16 Ainda que se tenha provocado, o Estado-Juiz, ainda assim é plausível e recomendável conciliar: “é possível pensar que uma pessoa, uma vez procurado a porta do Poder Judiciário, se depare com um leque de opções em que a solução sentença judicial passa a ser uma das opções (leia-se, uma das portas)” (LORENCINI, 2012, p. 59).

17 O magistério do Professor Kazuo Watanabe, ao analisar a lei de mediação, reforça o prestígio que se deve os meios alternativos de solução de conflitos. Assim: “é prioritária a busca da ‘pacificação das partes, ao invés da solução adjudicada

Ainda que a triagem inicial dos casos resulte na indicação de defesa ou na recusa administrativa, isso não significa a necessidade de se esperar pela sentença tampouco que a única solução do caso é pelo provimento jurisdicional.

É possível a reavaliação da estratégia, no decorrer do processo, com a ferramenta eletrônica para levar em consideração o quão custosa está a demanda e comparar com o custo do pedido, e o possível entendimento jurisprudencial contemporâneo.

Também é relevante destacar que a triagem dos processos pode contribuir no conhecimento da causa raiz dos conflitos e permitir a atuação voltada para diminuí-los, o ganho pode ir além, aliás, com o encaminhamento de casos para mutirões de conciliação¹⁸.

7. Os Principais Dilemas Relacionados aos Sistemas de Disputas no Ambiente On-Line

No campo da qualidade da justiça proporcionada pela solução on-line¹⁹, por exemplo, não se tem ainda discussão se a falta de entendimento serve de desestímulo da busca do Judiciário. A professora Susana Costa e o professor João Francisco²⁰ chamam atenção para esse fenômeno:

“Em pesquisa conduzida pela professora Rebecca Sandefur, constatou-se que parcela significativa da população daquele país não reconhece como jurídicos problemas que enfrentam, identificando-os como fatalidades, azares, coisas da vida e até mesmo a vontade de Deus, e quando reconhecem, frequentemente não procuram advogados ou o sistema de justiça. Embora a pesquisa tenha sido conduzida na realidade dos Estados Unidos da América, é possível extrapolar seus achados como indicativos de que também em nosso país, diante da desigualdade e estágio de desenvolvimento social, se verifique situação semelhante.”

O professor Marc Galante também realça o dilema a respeito do possível obstáculo da parte de formular demanda, prosseguir nela ou obter ajuda legal, assim como as suspeitas sobre os meios alternativos, especialmente se incentivados como forma de reduzir o crescente número de processo²¹.

A tentativa de conciliação prévia, com o uso de plataformas digitais, para configurar o interesse processual, é um dilema sob o ponto de vista de representar obstáculo ao ingresso no Judiciário. O do conflito’, reputando-se como ‘de relevante valor social’” (WATANABE, 2005, p. 690).

18 Para que esse encaminhamento seja adequado e eficiente, é fundamental o exame prévio das características da relação jurídica existente entre o litigante repetitivo e o ocasional, instâncias pré-processuais existentes (instâncias administrativas como o INSS e agências regulatórias ou dentro da empresa, como SACs, ouvidorias, etc.), regulamentação infralegal e evolução do entendimento jurisprudencial existente sobre a matéria, entre outros fatores que se colocam desde o surgimento do conflito e a sua judicialização. Caso contrário, a transação nesses casos será apenas uma forma de “enxugar gelo”, como afirmou um juiz entrevistado, visto que as verdadeiras causas do surgimento e proliferação da litigância repetitiva em questão serão devidamente identificadas e enfrentadas pelos envolvidos. [...] Já na esfera processual, há também forte atuação dos grandes litigantes, que listam os processos que desejam remeter para conciliação, formando-se de lotes que se transformam em pautas concentradas ou mutirões de conciliação[...]. Essa ingerência do grande litigante sobre o encaminhamento de casos à conciliação certamente lhe será mais vantajosa do que para o litigante ocasional. Afinal, o litigante repetitivo consegue optar por remeter aos mutirões somente casos em que sua perspectiva de êxito é mais remota (ASPERTI, 2014, p. 152).

19 A professora Susana Henriques Costa e o professor João Francisco trouxeram esse contraponto sobre o acordo proporcionado pela ODR e sua qualidade: “Há, aproximadamente, 35 anos, em seu artigo “against Settlement, o autor norte-americano Owen Fiss, professor da Universidade de YALE, já preconizava que a solução por acordo não era necessariamente a mais adequada ou superior qualitativamente à decisão judicial em todos os casos, entre outros motivos, porque ainda que seja mais simplificada e célere, por não gerar uma solução justa” (COSTA; FRANCISCO, 2020, p. 671).

20 (COSTA; FRANCISCO, 2020, p. 671).

21 “Uma parte lesada pode deixar de perceber o dano ou deixar de atribuí-lo a um ato humano. Ignorância, intimidação ou barreiras de custo podem inibir a parte de formular uma demanda, prosseguir numa disputa ou obter ajuda legal. Além disso, a falta de recursos e de poder de permanência podem minar o uso efetivo do Judiciário. Nesse sentido, a noção de Acesso à Justiça era tida como capaz de compreender todas essas conexões.” [...]s Meios Alternativos não desfrutaram mais da presunção de que facilitam o Acesso à Justiça. Ao invés, tornaram-se objeto de suspeita e, em alguns casos, rivais diretos de programas de Acesso à Justiça”. (GALANTER, Marc. 2015, p. 40).

ponto de maior inflexão está relacionado com a falta de acesso à internet ou inabilidade digital de boa parte da população.

Também pouco se fala de limites éticos dos sistemas de resolução de controvérsias on-line, sobretudo o possível desequilíbrio do litigante eventual que se serve desse formato para tentar solucionar o conflito de interesse em relação ao litigante habitual.

Além disso, a utilização, por parte da empresa, de inteligência artificial de forma analítica com o propósito de prever possível formação de entendimento contrário ao seu, com oferecimento de acordo justamente para isso não acontecer, também é uma questão que ainda não está muito debatida.

A propósito, na Justiça do Trabalho²², o Uber tentou requerer homologação de acordo dias antes de julgamento pelo Tribunal, depois de mapear o possível entendimento contrário ao seu pelos membros da turma julgadora. O relator do caso desabonou a conduta e prosseguiu com o julgamento do processo.

Os dilemas que tangenciamos são preocupações sobre o obstáculo ao acesso à justiça, no contexto de sistema on-line.

8. A Plataformização para Prevenir e Resolver o Conflito Necessita de Algum Tipo de Regulação?

Como tangenciado antes, o sistema on-line direcionado à solução de disputa possui três etapas: a primeira, que é o início pela reclamação; a segunda, pela interação, a fim de negociação; e a terceira, com o viés de moderação.

Essa forma de tratamento do conflito tem influenciado a concepção de acesso à justiça²³, com movimento para equiparar a solução alcançada por essa ferramenta on-line à proporcionada pela sentença e, não obstante, ainda pretende ampliar o entendimento o interesse em agir, para considerá-lo somente depois do seu uso prévio.

O ponto que destaco e chamo atenção é que falta norma que discipline essas plataformas e regule o tratamento adequado de disputa no ambiente on-line por meio desses sistemas. E, apesar da tentativa de aplicar a legislação, que foi formatada para o ambiente analógico, e não digital, a sua aplicabilidade encontra óbices de ordem prática.

22 Refiro-me ao processo n.º 0011710-15.2019.5.15.0032, que tramitou no Tribunal Regional da 15ª região, especialmente do voto de lavra do Des. Relator João Batista Martins Cesar “VÍNCULO DE EMPREGO. POSSIBILIDADE. ACORDO CELEBRADO NO DIA ANTERIOR À SESSÃO DE JULGAMENTO. NÃO HOMOLOGAÇÃO. JURIMETRIA. 1. As partes juntaram petição de acordo, em 19.04.21 (um dia antes desta sessão), às 18h15, requerendo a retirada do processo de pauta de julgamento para a homologação do ajuste. O pedido foi apresentado menos de 24 horas antes do horário da presente sessão, embora o prazo para o despacho seja de cinco dias (art. 226, I, CPC c/c art. 769, CLT). 2. Não há direito líquido e certo quanto à homologação do acordo no âmbito judicial, o qual deve ser apreciado pelo magistrado, nos termos da Súmula nº 418 do C. TST. 3. De breve análise superficial e estritamente processual, sem adentrar ao mérito da questão, verifica-se que o valor do acordo (R\$ 35.000,00) não é razoável, considerando o valor de remuneração apontada (R\$ 3.000,00), o tempo do contrato de trabalho (aproximadamente um ano) e os direitos incidentes à hipótese. [...] 5. A estratégia da reclamada de celebrar acordo às vésperas da sessão de julgamento confere-lhe vantagem desproporcional porque assentada em contundente fraude trabalhista extremamente lucrativa, que envolve uma multidão de trabalhadores e é propositadamente camuflada pela aparente uniformidade jurisprudencial, que disfarça a existência de dissidência de entendimento quanto à matéria, aparentando que a jurisprudência se unifica no sentido de admitir, a priori, que os fatos se configuram de modo uniforme em todos os processos (jurimetria)” (BRASIL, TRT-15, 2020).

23 Refiro-me à possibilidade de se condicionar o acesso à Justiça ao requerimento prévio ou, como leciona o professor Gajardone: “a releitura do princípio do acesso à Justiça, com exigência de prévio requerimento extrajudicial como condição para a postulação em juízo, pressupõe um grau de eficiência mínima da instância administrativa. Tanto a administração pública quanto as empresas privadas devem conceber meios eficientes e julgamentos pautados nas reais expectativas jurídicas das partes, solucionando as questões favoravelmente ao demandante todas as vezes que puder identificar que este possui significativas chances de ter seu pedido acolhido caso, no futuro, valha-se do Judiciário” (GAJARDONE, Fernando da Fonseca, 2020).

Muito embora seja frequente falar em modelos alternativos ou adequados de solução de controvérsia, pouco se comenta a respeito da regulação desses canais, quando desenhados para o ambiente on-line. Assim, o controle público basicamente é inexistente, não se sabe “qual” acordo se faz e a “qualidade” dessa negociação.

Não consideramos adequado pensar em possível limitação dos governantes para regular esse ambiente pelo fator geográfico, como referiu Lessig²⁴, alçando o ciberespaço como uma “zona” livre e melhor adaptável a autorregulação. Isso porque, em outros campos do direito, ainda que tenham esse relevo geográfico, tais como aviação, navegação e comércio, há normas específicas.

Portanto, quanto aos sistemas de resolução de disputa, embora claramente haja um controle externo exercido pelo Ministério Público ou entidades de defesa e proteção do consumidor, o escopo não tem o caráter de observar essa fase de autocomposição inicial ou os respectivos desenhos para eliminação do conflito.

O Banco Central, na Resolução n.º 1 de 2020, no art. 44, IV, instituiu um sistema próprio de solução de disputa relacionada ao “Open Finance”, o que demonstra e reforça a viabilidade de regulação pelo Estado desse sistema on-line

O Conselho Nacional de Justiça, por sua vez, também criou um sistema informatizado de resolução de conflitos, por meio da Resolução n.º 358/2020, para fomentar a conciliação e mediação em processos judiciais. Segundo a resolução, foi idealizado que o sistema permita troca de mensagens, envio de proposta para aceite e assinatura.

Nós entendemos que é necessário a atuação Estatal para analisar o funcionamento dessas plataformas, especialmente os conflitos nelas reclamados e as soluções aventadas, para se constatar o alcance do problema e o total de atingidos com ele. O que defendemos, portanto, é um controle Estatal para aferir como vem sendo utilizadas as plataformas e a quem elas vêm servindo.

O que não pode acontecer, em hipótese alguma, é servir como subterfúgio para grandes empresas, a preço vil de composição, sob a justificativa de prevenção de litígio, esconder problemas endêmicos de falta de investimento na infraestrutura de serviços ou na melhoria de produtos.

9. Conclusão

Em conclusão, a ideia de caracterizar o interesse em agir, a partir da comprovação de requerimento ou da tentativa prévia de conciliação antes da demanda, formulado pelo interessado, mostra-se compatível aos princípios de acesso à justiça e inafastabilidade da jurisdição, mas seu alcance limita-se a específicos conflitos, porque não pode converter-se em obstáculo ao livre acesso ao Judiciário.

Ao conflito compatível com a possibilidade dessa imposição, envolvendo, sobretudo, o varejo on-line, é completamente possível pensar no sistema de solução de disputa on-line, seja próprio da empresa, seja externo a ela, como o Consumidor.Gov.

Mostrou bons resultados o uso dessa plataforma para prevenção de litígio, porque, como evidenciei antes, de um total de mais de um milhão e cem mil reclamações registradas, ao menos 78% delas foram resolvidas. Portanto, é correto supor que o Consumidor.Gov é uma ferramenta de tratamento de conflito de interesse.

Assim, reafirma-se que, sob o ponto de vista processual, a autocomposição tem equivalência, em termos de resolução do conflito, com a solução proporcionada a partir do pronunciamento judicial. O que a ciência jurídica moderna busca encontrar, a partir da utilização de meios digitais, é o caminho e a forma mais adequada para conferir ao conflito a possibilidade de ser tratado pelo meio adequado e, assim, atingir a pacificação social. Nesse aspecto, os conflitos que se mostrarem possíveis de serem resolvidos de maneira extrajudicial, dada as suas peculiaridades, não podem ser tratados da mesma maneira daqueles que a sentença se faz imprescindível para o atingimento do objetivo da solução.

24 (LESSIG, 2006, pág. 7).

10. Referências

- ARBIX, Daniel do Amaral. Resolução on line de controvérsias – tecnologia e jurisdições. 2015, 265 f. Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2015.
- ASPERTI, Maria Cecília de Araújo. Meios Consensuais de Resolução de Disputas Repetitivas: a conciliação, a mediação e os grandes litigantes do Judiciário. 2014, 195 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2014.
- CAMPOS, Adriana Pereira; FRANCO, João Vitor Sias. A conciliação no brasil e a sua importância como tratamento adequado de conflitos. *Revista de Direito Brasileira*, v. 18, p. 263-281, set./dez. 2017.
- CAPPELLETTI, M. & GARTH, B. Acesso à justiça. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor, 1988.
- COSTA, Susana; FRANCISCO, João. Acesso à Justiça e a obrigatoriedade da utilização dos mecanismos de Online Dispute Resolution: um estudo da plataforma consumidor.gov. In: LUCON, Paulo et al. *Direito, Processo e Tecnologia*. Ed. 2020. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.
- GABBAY, Daniela Monteiro. Mediação & Judiciário: Condições necessárias para a institucionalização dos meios autocompositivos de solução de conflitos. 2011, 274 f. Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2011.
- GAJARDONI, Fernando da Fonseca. Releitura do princípio do acesso à Justiça em tempos de pandemia. *Cadernos Jurídicos*, São Paulo, ano 21, n.º 55, p. 51-62, jul.-set./2020.
- GAJARDONI, Fernando da Fonseca; DELLORE, Luiz; ROQUE, Andre Vasconcelos; OLIVEIRA JUNIOR, Zulmar Duarte de. Releitura do princípio do acesso à Justiça: A necessidade de prévio requerimento e o uso da plataforma consumidor.gov.br. *Migalhas*, 17 jun. 2019. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/tendencias-do-processo-civil/304544/releitura-do-principio-do-acesso-a-justica-a-necessidade-de-previo-requerimento-e-o-uso-da-plataforma-consumidorgovbr>. Acesso em: 06 dez. 2021.
- GRINOVER, Ada Pellegrini. A inafastabilidade do controle jurisdicional e uma nova modalidade de autotutela (parágrafos únicos dos artigos 249 e 251 do Código Civil). *Revista Brasileira de Direito Constitucional (RBDC)*, n. 10, jul./dez. 2007.
- LESSIG, Lawrence. *Code: version 2.0*. New York: Basic Books, 2006.
- LESSIG, L. The New Chicago School. *The Journal of Legal Studies*, v. 27, n. 52, 1998.
- LESSIG, Lawrence. The law of the horse: What cyberlaw might teach. *Harvard law review*, v. 113, n. 2, p. 501-549, 1999.
- JUNQUEIRA, Eliane. Acesso à justiça: um olhar retrospectivo. *Revista Estudos Históricos*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 18, p. 389-402, dez.1996.
- LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes. Sistema Multiportas: opções para tratamento de conflitos de forma adequada in Negociação, Mediação e Arbitragem. São Paulo. Coordenação: Carlos Alberto de Salles, Marco Antônio Garcia Lopes e Paulo Eduardo Alves da Silva. Ed: Método, 2012.
- KARAGIANNI, Mara. Software As Dispute Resolution System: Design, Effect and Cultural Monetization. *Computational Culture* 7 (21st October 2019). Disponível em: <http://computationalculture.net/software-as-dispute-resolution-system-design-effect-and-cultural-monetization/>. Acesso em: 06 dez. 2021.

- GALANTER, M. Acesso à justiça em um mundo de capacidade social em expansão. *Revista Brasileira de Sociologia do Direito*, v. 2, n. 1, 2 jan. 2015.
- 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*, v. 5, out./dez., 2019.
- MURRAY, Andrew. Internet Regulation. In: LEVI-FAUR, D. *Handbook on the Politics of Regulation*. Cheltenham: Edward Elgard Publishing, 2011. p. 267-279.
- 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*, v. 5, out./dez., 2019.
- NUNES, Dierle. PAOLINELLI, Camilla Mattos. Acesso à justiça e virada tecnológica no sistema de justiça brasileiro: gestão tecnológica de disputas e o alinhamento de expectativas para uma transformação com foco no cidadão – novos designs, arquitetura de escolhas e tratamento adequado de disputas In: NUNES, Dierle; LUCON, Paulo Henrique dos Santos; WOLKART, Erik Navarro (Coord.). *Inteligência artificial e Direito Processual: os impactos da virada tecnológica no direito processual*. Salvador: Jus Podivm, 2020.
- NUNES, Dierle. PAOLINELLI, Camilla Mattos. Acesso à justiça e tecnologia: minerando escolhas políticas e customizando novos desenhos para a gestão e solução de disputas no sistema brasileiro de justiça civil. In: YARSHELL, Flávio Luiz; COSTA, Susana Henriques da; FRANCO, Marcelo Veiga (coord.). *Estudos em homenagem ao Professor Marc Galanter, 2021*.
- NUNES, Dierle. PAOLINELLI, Camilla Mattos. Novos designs tecnológicos no sistema de resolução de conflitos: ODR, e-acesso à justiça e seus paradoxos no Brasil. *Revista de Processo*, vol. 314, ano 46, p. 395-425, abr. 2021.
- SALLES, Carlos Alberto de. Mecanismos alternativos de solução de controvérsias e acesso à justiça: a inafastabilidade da tutela jurisdicional recolocada. In: FUX, Luiz; NERY JÚNIOR, Nelson; WAMBIER, Teresa Arruda Alvim. (Org.). *Processo e Constituição: estudos em homenagem ao Professor José Carlos de Barbosa Moreira*. 1. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais – RT, 2006, p. 779-792
- TRT-15, RECURSO ORDINÁRIO 0011710-15.2019.5.15.0032. Relator Des. João Batista Martins Cesar, 6ª Turma, IIª Câmara, j. em 26/04/2021, publicado em 28/04/2021
- VASCONCELOS, Ronaldo; CARNAÚBA, César Augusto Martins. Custos de transação do processo e Online Dispute Resolution: um sistema multiportas 4.0 economicamente eficiente. In: LUCON et al. *Direito, Processo e Tecnologia*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.
- WATANABE, Kazuo. Cultura da sentença e cultura da pacificação. In: YARSHELL, Flávio Luiz; ZANOIDE, Maurício de Moraes (coord.). *Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover*, p. 690. São Paulo: DPJ, 2005.
- WATANABE, Kazuo. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. In: Cesar Peluso, e Morgana de Almeida Richa (orgs.). *Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional*. Rio de Janeiro: Forense, p. 4-5. 2011.
- WATANABE, Kazuo. Racionalização do sistema de justiça com gerenciamento adequado dos conflitos de interesses. In: *Estudos em homenagem a Ada Pellegrini Grinover e José Carlos Barbosa Moreira*. São Paulo: Tirant lo Blanch, p. 767-770, 2019.
- WATANABE, Kazuo; DUARTE, Ricardo Quass; GONÇALVES, Caroline Visentini Ferreira. Parecer lavrado em resposta a consulta da empresa Mercado Livre Brasil. 05 abr. 2019.
- ZUFELATO, Camilo, YARSHELL, Flávio Luiz (orgs.). *40 anos da teoria geral do processo no Brasil*. São Paulo: Malheiros, 2013.