

RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS COMO EXPRESSÃO DA CIDADANIA NA ERA DIGITAL: REFLEXÕES SOBRE O TEMA 91 DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Larissa Janoni de Araujo¹

Flávia de Almeida Montingelli Zanferdini²

RESUMO

O presente artigo aborda os desdobramentos da utilização da resolução online de conflitos no Brasil e a possibilidade de tê-lo como instrumento de cidadania na era digital, capaz de ressignificar o conceito de acesso à justiça, através do vasto aparato legislativo, doutrinário e jurisprudencial brasileiros. Além disso, é abordado o Tema 91 proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, precedente judicial que incentiva a utilização dos métodos online de resolução do conflito, antes ou alternativamente à fase processual, como condição da ação ou do interesse de agir, que são pressupostos processuais. Por meio do método dedutivo, a pesquisa estabelece um diálogo com as matérias de Direito Constitucional, Direito Coletivo e Direito Processual Civil, que permitiu responder assertivamente ao questionamento levantado, de modo que demonstra que a jurisprudência brasileira tem apoiado a utilização dos meios online para resolução de conflitos como alternativa possível à judicialização em massa perante o Poder Judiciário. Por meio deste artigo, fomenta-se, sem esgotar a temática, que o acesso à jurisdição tem condições de ocupar em sociedade um papel subsidiário, especialmente, diante do estreitamento de fronteiras, celeridade, eficiência e redução de gastos que oferecem os métodos online de resolução de conflitos aos interessados que enfrentam uma pretensão resistida, que pode ser resolvida em âmbito extrajudicial.

Palavras-chave: Direito processual coletivo, resolução online de conflitos; acesso à justiça; cidadania; era digital.

¹ Mestranda em Direitos Coletivos e Cidadania na Universidade de Ribeirão Preto (UNAERP). Advogada. *E-mail:* larissa.jaraujo@sou.unaerp.edu.br

² Doutora em Direito pela PUC/SP. Professora Titular do Programa de Pós-Graduação da Universidade de Ribeirão Preto (UNAERP). Juíza de Direito (TJ/SP). *E-mail:* fzanferdini@hotmail.com

ABSTRACT

The present article addresses the developments of using online conflict resolution in Brazil and the possibility of it being an instrument of citizenship in the digital age, capable of redefining the concept of access to justice through the vast Brazilian legislative, doctrinal, and jurisprudential apparatus. Additionally, it discusses Theme 91 ruled by the Court of Justice of the State of Minas Gerais, a judicial precedent that encourages the use of online conflict resolution methods, either before or alternatively to the procedural phase, as a condition of the action or the interest to act, which are procedural assumptions. Through the deductive method, the research establishes a dialogue with the subjects of Constitutional Law, Collective Law, and Civil Procedural Law, which allowed for a conclusive response to the raised question, demonstrating that Brazilian jurisprudence has supported the use of online means for conflict resolution as a possible alternative to mass judicialization before the Judiciary. Through this article, it is promoted, without exhausting the subject, that access to jurisdiction can play a subsidiary role in society, especially given the narrowing of borders, speed, efficiency, and cost reduction offered by online conflict resolution methods to those interested in facing a resisted claim, which can be resolved extrajudicially.

Keywords: Collective procedural law, online conflict resolution; access to justice; citizenship; digital age.

1. INTRODUÇÃO

Os métodos online de resolução de conflitos, derivados do termo original em inglês identificado como *Online Dispute Resolution (ODR)*, serão objetos de estudo do presente artigo como instrumento alternativo (*Alternative Dispute Resolution – “ADR”*) a intensa judicialização de controvérsias que poderiam ser solucionadas em âmbito extrajudicial online.

A presente pesquisa, se centrará no método dedutivo, e empreende levantar premissas que sejam hábeis a responder a seguinte pergunta: a jurisprudência brasileira tem incentivado a utilização dos métodos online de resolução de conflitos como alternativa a massificação de demandas?

Para tanto, será realizada uma revisão bibliográfica concentrada nas áreas de Direito Constitucional, Direitos Coletivos e Direito Processual Civil, visando ser estabelecido um

diálogo entre essas matérias que se disponham a responder ao questionamento levantado, através da doutrina, legislação e jurisprudência brasileira.

A questão que se almeja responder busca fomentar no espaço acadêmico e, depois, na sociedade em geral, sem esgotar a temática, sobre a relevância dos métodos ODR, como instrumento de cidadania na era digital.

O presente estudo se propõe a apresentar o *Online Dispute Resolution* como corolário da quarta revolução industrial, nos anos 1990, e que hoje alcança cidadãos brasileiros, que tenham acesso às plataformas digitais, e que estabeleçam ou não relações através de meios virtuais, sendo possibilitada a solução da controvérsia através de espaços online.

Por seguinte, será debatido como a utilização das práticas de ODR que é resultado da digitalização dos tradicionais ADR, como a conciliação, mediação, arbitragem e a implementação de novas ferramentas, inclusive brasileiras, como os sítio eletrônicos “consumidor.gov.br” e o “reclame aqui”, tem ressignificado o conceito de acesso à justiça, que não necessariamente está atrelado ao conceito de acesso à jurisdição.

Além disso, será apresentado que há microssistema jurídico que tutela as controvérsias que podem ser sanadas por meio do ODR, com destaque à Constituição Federal de 1988, a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), a Resolução n.º 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, o marco civil da internet (Lei n.º 12.956/2014), o Código de Processo Civil (Lei n.º 13.105/2015), o marco civil da mediação (Lei n.º 13.105/2015) e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei n.º 13.709/2018).

Por fim, será investigada a possibilidade de aplicação dos meios alternativos online de resolução de litígios, para a coletividade de cidadãos brasileiros, sobretudo após o julgamento do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR), do Tema 91, o qual derivado dos autos n. 1.0000.22.157099-7/002, proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais.

2. OS MEIOS ONLINE DE RESOLUÇÃO DE CONFLITO COMO EXPRESSÃO DA CIDADANIA

A cidadania é atribuída ao sujeito capaz de exercer direitos e contrair deveres, não apenas de cunho político, mas em todos os âmbitos da sociedade civil, nesse sentido é o que se extraí do artigo 1º, do Código Civil (BRASIL, 2002), sendo a base valorativa do Estado Democrático de Direito brasileiro, conforme artigo 1º, inciso II, da Constituição Federal (Brasil, 1988).

O protagonismo do cidadão, que pode atuar de forma independente da esfera do poder judiciário na solução de controvérsias cotidianamente enfrentadas, é objeto de estudo dos meios alternativos e/ou adequados e/ou complementares de resolução de conflito, que são de fato alternativas à solução jurisdicional de conflitos. A sigla em inglês deste instituto é ADR *Alternative Dispute Resolution* (Zanferdini; Oliveira, 2015, p. 72).

Quando se fala de métodos online de resolução de litígio, cuja nomenclatura em inglês é *Online Dispute Resolution* (ODR), nas lições de Zanferdini e Oliveira (2015, p. 74) vale lembrar que embora seja uma ferramenta efetiva para a resolução dos conflitos na sociedade tecnológica e informacional, os ODR não “prenunciam o fim da litigiosidade”.

Embora haja quem defenda o sistema judicial tradicional analógico, justamente pelo Brasil possuir dimensões continentais, o fato é que a sociedade brasileira não pode se eximir de colocar em debate a necessidade de implementação de meios online de solução de controvérsias (Zanferdini; Oliveira, 2015 p. 74).

No que concerne à cidadania coletiva, Almeida (2008, p. 594) propõe que a Constituição de 1988 estabelece a noção de cidadania solidarista e biocentrista, que tem por fundamentos a dignidade da pessoa humana, conforme o artigo 1º, a solidariedade coletiva, conforme o artigo 3º, a sadia qualidade de vida conforme o artigo 225 e propriamente o Direito Coletivo inserido no rol de direitos fundamentais, essencialmente previsto no artigo 5º e outros (Brasil, 1988).

Vale lembrar que a proposta dos meios online de resolução de conflitos visa atender as pretensões de natureza transindividual e indivisível de uma coletividade de pessoas, ligadas por uma relação jurídica base, seja ela relação de consumo ou outra natureza afim (Brasil, 1990), ainda que essa relação tenha ou não se estabelecido no meio digital, virtual.

Embora os meios alternativos de resolução de conflito não possuam um marco temporal exato de seu surgimento, haja vista que desde a antiguidade o ser humano se vale da mediação de conflitos, ainda que de maneira informal, com o líder da tribo, pajé, conselheiros reais e afins como alternativa à resolução perante um juiz togado, por seu turno, os meios de resolução online de conflito têm como marco temporal o final do século passado e início deste.

Historicamente, a primeira plataforma de resolução online de conflitos remonta a segunda metade da década de 1990, como resultado da necessidade de alternativa de composição entre consumidores e fornecedores do comércio eletrônico, *e-commerce*, tendo surgido através da plataforma *e-bay* nos Estados Unidos (Zanferdini; Oliveira, 2019, p. 2-3).

Aliás, é correto afirmar que a resolução online de conflitos é fruto do que Klaus Schwab nomeou como quarta revolução industrial, que teve início no mesmo lapso temporal

que o ODR. É característico da quarta revolução industrial a interação entre a inteligência artificial e suas tecnologias e o campo biológico, e que indubitavelmente promove grandes e profundos impactos na sociedade (Schwab, 2016, p. 16).

Os avanços tecnológicos tornaram mais dinâmicas as relações sociais, que é resultado da implementação de instrumentos digitais e informações na sociedade, por consequência, todos os âmbitos da vida civil passam a exigir resoluções mais céleres e dinâmicas para os conflitos cotidianos, não obstante, muitas pretensões buscam aliar o acesso à justiça a meios tecnológicos de informação (Siqueira; Zanferdini, 2021, p. 94).

A globalização fruto da revolução tecnológica abriu fronteiras as relações em sociedade, propiciando maior acesso à informação e a rapidez para a exigência de direitos, o que, por vezes, torna ineficiente o método tradicional de resolução de litígios pela via jurisdicional, que passa por “crise de eficácia e morosidade”, frente a exigência de solução rápida e efetiva da tutela, que pode ser obtido pelo ODR (Zanferdini E Lima, 2017, p. 303).

Segundo Zaferdini e Oliveira (2019, p. 2), a utilização das práticas da *Online Dispute Resolution* (ODR) se trata de mais um instrumento extrajudicial à serviço do acesso à justiça ao cidadão que tenha seu direito lesado ou ameaçado, e não o prejudica caso, eventualmente, tenha interesse em acionar o poder judiciário para solucionar o conflito.

O fato de o ODR ser instrumento que exige a participação ativa dos envolvidos o torna efetivo mecanismo de expressão da cidadania, seja através da conciliação, mediação ou arbitragem ou mesmo pelos *Ombudsman*, que são os serviços prestados por instituições ou empresas para gerenciar o conflito entre fornecedores e consumidores (Silveira; Zanferdini; Bugalho, 2020, p. 773).

Conforme Almeida (2008, p. 281) “não há democracia sem acesso à justiça, que é o mais fundamental dos direitos”, e, no âmbito do presente artigo, visa ser verificado a possibilidade de que os métodos ODR sejam instrumentos à serviço do acesso à justiça na sociedade brasileira, como mecanismo alternativo a judicialização de demandas.

É certo que o Brasil possui dimensões continentais, assim, não se pode assegurar que todos àqueles que sintam que suas prerrogativas foram lesadas ou ameaçadas poderão se valer de instrumentos online de solução de controvérsia, haja vista que nem todos os cidadãos deste país possuem acesso à internet e nem tampouco compreendem o uso da tecnologia.

Isso não somente abarcam as pessoas em situação de vulnerabilidade socioeconômica, mas também pessoas idosas em idade avançada e pessoas com deficiência que possuem causas transitórias ou permanentes que possam restringir a sua capacidade. O que tende a limitar o exercício da cidadania quanto a busca pela resolução online de controvérsias,

haja vista que a tecnologia e o acesso à internet que são instrumentos do ODR não são acessíveis a todos.

Ora, o fato de que nem todos os brasileiros tenham acesso à tecnologia não impediu a informatização dos processos judiciais, segundo a Lei n.º 11.419/2006. Dessa maneira, ainda que haja alguma dificuldade de acesso à toda população brasileira do ODR, o fato é que esse instituto jurídico está a serviço do acesso à justiça, como desdobramento dos avanços das tecnologias de comunicação e informação, que utilizam os espaços virtuais para o (re)estabelecimento das relações sociais e solução de controvérsias.

3. A NECESSIDADE DE REFORMULAÇÃO DO CONCEITO DE ACESSO À JUSTIÇA

Quando o assunto envolve os meios alternativos de resolução de conflito e, mais especificadamente, os meios de resolução online de conflito, a doutrina sempre traz à tona a discussão sobre a necessidade de reformulação da concepção do acesso à justiça, a qual (equivocadamente) é tida por sinônimo de acesso à jurisdição.

Isso pode se dever ao fato de que o constituinte de 1988 estipulou no art. 5º, inciso XXXV da magna carta constitucional brasileira que “a lei não excluirá do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (Brasil, 1988).

Segundo Zanferdini e Lima (2014, p. 145) o poder judiciário ocupa um lugar de destaque na sociedade que espera que o instituto solucione, de forma pronta, todos os litígios que lhe são submetidos. Nesse sentido, há uma cultura de que o poder judiciário é a única maneira de serem solucionados conflitos entre duas partes cujos interesses são (aparentemente) contrapostos.

É inegável que o mérito proferido ao final do julgamento de uma pretensão, uma vez irrecorrível em razão de seu trânsito em julgado, se trata de um título executável, nos termos do artigo 515, do Código de Processo Civil (Brasil, 2015), e, como tal, pode ser exigido o seu cumprimento pela parte interessada, ainda sob a tutela do Estado-juiz.

Ocorre que a média de tempo para resolver os processos foi de 02 (dois) anos e 07 (sete) meses, segundo os dados do último “Justiça em números”, os quais contabilizados pelo Conselho Nacional de Justiça (2024, p. 17).

Segundo dados do Conselho Nacional, só no ano de 2023, o número de processos em tramitação, inclusos os suspensos, sobrestados em arquivamento provisório, alcança a margem de 83,8 milhões (oitenta e três milhões e oitocentos mil), o que corresponde a 3 (três)

milhões de novos casos a mais em relação ao ano de 2022 (Conselho Nacional de Justiça, 2024, p. 15).

Assim, inegável que a litigiosidade corre nas veias do cidadão brasileiro, já que a sede por justiça, na maioria das vezes, tem sido buscada em âmbito jurisdicional, por intermédio do Estado-juiz, como demonstra os números acima destacados.

Sobre os dados estatísticos levantados, os quais apresentados na Segunda Sessão Extraordinária de 2024, o então presidente do CNJ e do Supremo Tribunal Federal, o ministro Luís Roberto Barroso destacou o seguinte: “Por todo o país, os juízes brasileiros julgam mais de 2 mil processos por ano, cada um. Nenhum Judiciário do mundo consegue exibir a produtividade do brasileiro”. (Conselho Nacional De Justiça, 2024).

Nessa esteira, conforme haviam concluído Zanferdini e Lima (2017, p. 301): “o acesso ao Poder Judiciário gradativamente mostrou-se insuficiente para assegurar uma solução adequada e tempestiva para o conflito e bem-estar geral da sociedade.”

Ocorre que o acesso à justiça representa muito mais do que ao acesso ao poder judiciário e, neste âmbito, busca-se demonstrar a possibilidade de acesso à justiça através dos meios online de resolução de conflitos, através de uma legítima proteção e efetivação de Direito, conforme defendido por Almeida (2008, p. 283), que acrescenta que:

A discussão atual em torno da proteção e da efetivação dos direitos, propondo a implantação de novas formas novos meios de solução de conflito é realmente o ponto mais importante para fazer do Direito instrumento legítimo de transformação com justiça da realidade social. (ALMEIDA, 2008, p. 287).

Nessa esteira, se destaca que, na obra “acesso à justiça”, Cappelletti e Garth (1998, p. 8) defendem que o sistema jurídico pode ser sinônimo tanto do “sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado”.

Por meio da ponderação de Cappelletti e Garth vislumbra-se que o conceito de acesso à justiça pode ser sinônimo de acesso à jurisdição, mas não necessariamente. Já segundo Martins (2016, p. 89), a acepção jurisdição é derivado do latim “iuris dicere”, que significa essencialmente o juiz “dizer o direito” no caso concreto a ele apresentado, tutelando a pretensão apresentada.

Outrossim, há relevantes pontos negativos sobre a judicialização de conflitos, segundo Silveira, Zanferdini e Bugalho (2020, p. 768), como a massificação de conflitos, o custo da contratação de advogado e da judicialização em si, a morosidade da resolução da demanda pelo judiciário, o que fomenta discussões sobre alternativas ao método tradicional judicial.

Nesse âmbito, Zanferdini (2012, p. 106) aponta a necessidade de participação democrática e ativa das partes envolvidas na controvérsia para a solução do litígio, sendo que os meios alternativos de solução do litígio, uma importante ferramenta de acesso à justiça de forma colaborativa entre ambos os envolvidos.

Além disso, asseveram Silveira, Zanferdini e Bugalho (2020, p. 772) que aliar plataformas de tecnologia de informação e de comunicação à solução de conflitos cujo cenário envolve espaços físicos (*offline*) ou virtuais (*online*), se visa tornar concreto o acesso à justiça como expressão da satisfação da pretensão de ambas as partes envolvidas.

Por todo o apresentado, é preciso disseminar na cultura brasileira, especialmente através do acesso à informação, seja por meios online, que é possível que haja o acesso à justiça sem que necessariamente tenha que ser acionado o poder judiciário.

4. O INCENTIVO DO LEGISLADOR BRASILEIRO À RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS

No Brasil, não há ainda uma sistematização legal das normativas sobre os meios alternativos online de resolução de litígios (ODR). No entanto, há um microssistema jurídico que regulamenta as relações jurídicas que podem ser estabelecidas e intermediadas no meio virtual, que incentiva os meios alternativos/complementares de resolução de controvérsia e tutela e ampara a coletividade de pessoas que se relaciona nos ambientes cibernéticos e o uso de dados pessoais no ambiente digital.

Da análise do texto constitucional atualmente vigente, vislumbra-se a defesa da paz e da solução pacífica dos litígios como princípios do Estado Democrático de Direito, conforme artigo 4º, incisos VI e VII (Brasil, 1988).

Esses valores integram o objetivo 16 da Agenda 2030 das Nações Unidas, assumido pelo Brasil para “promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.” (Nações Unidas, 2015, p. 19).

Nessa esteira, Flávia de Almeida Montingelli Zanferdini e Rafael Tomaz de Oliveira (2015, p. 75) defendem a necessidade de alteração do modelo competitivo, o qual atrelado a judicialização de demandas, para um modelo cooperativo e pacífico que, neste caso, implica na mudança cultural e política que supervaloriza a judicialização em massa dos conflitos que poderiam ser solucionados pelos instrumentos de *Online Dispute Resolution*.

Outrossim, destaca-se ainda no texto constitucional de 1988, os direitos e deveres individuais e coletivos, cuja aplicação é imediata segundo o parágrafo primeiro do artigo 5º, quais sejam eles: a liberdade de expressão e comunicação (inciso IX), a inviolabilidade de dados (inciso XII), a defesa do consumidor (inciso XXXII), o contraditório e a ampla defesa (LV) e a proteção de dados, inclusive no meio digital (inciso LXXIX).

Aliados aos valores democráticos e constitucionais supra, é importante observar que a incrementação de políticas públicas que resultem na implementação do *Online Dispute Resolution*, vem acontecendo de forma paulatina, por meio de regulamentação das próprias *Alternative Dispute Resolution* e das relações sociais desenvolvidas no meio cibernético.

Nesse âmbito, destaque-se que a Resolução n.º 125 do Conselho Nacional de Justiça, de 2010, logo no parágrafo único do artigo 1º, incentiva ao próprio poder judiciário a oferecer aos litigantes outros meios de solução da controvérsia, antes da análise própria dita do mérito, seja através de mediação ou conciliação e nos artigos seguintes estabelece diretrizes para que o próprio CNJ incremente políticas públicas de soluções alternativas e adequadas de conflitos, conforme versam os artigos 4º e 6º (Conselho Nacional de Justiça, 2010).

Por seguinte, se destaca o “marco civil da internet” estabelecido pela Lei n.º 12.956/2014, que disciplina como princípio do uso da internet no Brasil, segundo o artigo 3º, inciso IV a preservação e neutralidade da rede, no inciso V, o estímulo de boas práticas no uso da internet, inciso VII, a liberdade de modelos de negócios na internet desde que não conflitante com outros dispositivos legais, além de fomentar, no artigo 4º inciso III, a difusão da tecnologia e nossos modelos de uso e de acesso (Brasil, 2014).

A Resolução n.º 125/2010 do CNJ apresentou alterações ao então vigente Código de Processo Civil de 1973. Já o “novo” Código de Processo civil diretamente estipulou em seu texto normativo, há quase uma década, que a “audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei”, conforme artigo 334, §7º (BRASIL, 2015).

Além disso, no mesmo ano do CPC/2015, houve a regulamentação do “marco civil da mediação”, por meio da Lei n.º 13.140/2015, que se tornou o marco civil da mediação, que “A mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo.”, no seu art. 46 (BRASIL, 2015).

Por seguinte, há que ser destacada a relevância da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), instituída pela Lei n.º 13.706/2018, a qual regulamenta a proteção de dados especialmente nos espaços cibernéticos, sob o crivo dos princípios (constitucionais) da dignidade e exercício da cidadania, conforme o artigo 2º, inciso IV (Brasil, 2018), o que inevitavelmente refletirá na tutela do objeto que visará ser solucionado por meio do ODR.

Através das normativas supra, vislumbra-se que vem sendo incrementadas as políticas públicas no Brasil que objetivem o incentivo a utilização de plataformas virtuais para a solução de controvérsia, especialmente pelo fato de que poupa burocracias que são enfrentadas pelas partes na judicialização de demandas, como tempo, locomoção, recursos financeiros, entre outros. (Silveira, Zanferdini; Bugalho, 2020, p. 773).

Neste diapasão, é possível afirmar que cada vez mais a sociedade brasileira se paramenta, do ponto de vista normativo, para a regulamentação dos meios online de resolução de litígios, visto que a cada legislação aprovada há valores e princípios que são de observância obrigatória para solução de controvérsias, no espaço virtual.

Embora, a questão não tenha sido esgotada, já que não há um ordenamento jurídico brasileiro que especificamente regimento o ODR, o fato é que a sociedade brasileira já deu os primeiros passos que possibilitam a implementam de práticas online de solução de litígio, de maneira segura e eficiente, com base nas normas descritas neste capítulo.

5. A VIA JURISDICIONAL COMO *ULTIMA RATIO*

É mais comum na doutrina penal ser levantada a questão da via jurisdicional como último recurso, ou em latim *ultima ratio*. No entanto, isso não é empecilho para defender que o acesso a via jurisdicional como *ultima ratio* tem ganhado espaço na doutrina e jurisprudência civilista brasileira.

Para Gajardoni (2020, p. 367-368) há alguns precedentes emblemáticos que comprovam a necessidade de prévia tentativa de resolução extrajudicial do conflito antes do ajuizamento de demandas como condição de admissibilidade de ações, são eles: (i) benefícios do INSS (STF, RE 631.240, Repercussão Geral, Tema 350); (ii) medicamentos/insumos do SUS (STJ, AgRg no REsp 1492148/SC); (iii) seguro DPVAT (STF, RE 839.353/MA) e (iv) exibição de documentos bancários, relações de consumo (STJ, REsp 1.249.453/MS).

Segundo o autor (Gajardoni, 2020, p. 360-368), a jurisprudência brasileira estaria pronta para propor que a prévia tentativa de resolução consensual de conflitos fosse realizada pelo meio online, seja através do site “consumidor.gov.br”, que se trata de um espaço virtual que permite consumidores a solucionar eventuais problemas com servidos ou mercadorias diretamente com as empresas cadastradas, de acordo com a página *online* do Ministério da Justiça e Segurança Pública (Governo Federal, 2025).

Ressalta-se que não se defende uma forma de pôr a termo a análise de pretensões perante o Estado-juiz, mas se propõe a necessidade de incentivo a soluções alternativas ao

conflito, que podem utilizar o espaço virtual para intermediação e/ou solução de controvérsias, como instrumento apto a “desafogar” a intensa judicialização de demandas, conforme apontam os dados do CNJ (2024) explorados no capítulo anterior, de modo a deixar que a via jurisdicional como *ultima ratio* a ser recorrida pelas partes controvertidas.

Nessa linha, Lima e Zanferdini (2014, p. 143) destacam que o a utilização de outros mecanismos para solução do litígio que não o tradicional acionamento do judiciário não exime o Estado de seu compromisso de zelar pelo cumprimento da lei, inclusive da que o rege, além de tornar possível o acesso à justiça, por meio de políticas públicas, sendo destacado pelas autoras que “a via jurisdicional não é a única resposta”.

Portanto, daí emerge a relevância de um espaço cibernético como o proposto pela ODR, que adequadamente está destinado a resolver conflitos iniciados ou não em ambientes virtuais, como alternativa ou mesmo prévia tentativa de solução do conflito antes do ajuizamento de ações perante o judiciário.

6. A RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS NO TEMA 91 DO TJMG

O Tribunal de Justiça de Minas Gerais, em sede de Incidente de Recursos de Demandas Repetitivas (IRDR), através do Tema 91, fixou precedente no qual a prévia tentativa de solução extrajudicial, no âmbito das relações de consumo, deverá ser comprovada, já que passa a integrar condição da ação e do interesse de agir do ingressante em juízo, exceto nos casos de riscos iminentes de perda do direito, o que não mitiga o princípio da inafastabilidade da jurisdição, do acesso ao poder judiciário e de separação de poderes (BRASIL, 2024).

O objetivo do Tema 91 é que haja a comprovação da prévia tentativa de solução consensual dos conflitos que envolvam relações de consumo através dos canais e serviços de atendimento ao consumidor (SAC), seja através do PROCON, Banco Central, agências reguladoras, tais como a ANVISA, ANATEL, ANS, além de plataformas públicas (“consumidor.gov.br”) ou privadas (“Reclame aqui”), o que inclui o *Online Dispute Resolution*.

Nessa esteira, a importância do IRDR, o qual segundo Paulo Eduardo Alves da Silva e Camila Costa Alves Pinto (2021, p. 447) visa solucionar “o maior problema da justiça brasileira contemporânea, o fenômeno que se convencionou denominar litigiosidade de massa.”

No caso do IRDR proposto, a mitigação do volume de processos justamente ocorrerá não somente pelo precedente em si, que terá caráter vinculante em todos os juízos do estado de Minas Gerais, mas ocorrerá pela exigência da comprovação da tentativa de resolução

pré-processual, seja através de plataformas virtuais (ODR) ou não (ADR), o que facilita o diálogo entre as partes e, inclusive, pode pôr fim ao conflito antes mesmo que seja ajuizado.

Válido lembrar que tanto nas audiências de tentativa de conciliação e/ou mediação ou sites como o “consumidor.gov.br” ou agências reguladoras como o PROCON, ANATEL entre outras, as partes serão ouvidas por um terceiro imparcial, que pode ser uma pessoa física ou uma inteligência artificial, com o intuito de justamente mitigar a solução de conflitos pela via jurisdicional, reforçando a ideia de *ultima ratio*, desenvolvida no capítulo anterior.

Em outros trechos do acórdão, o TJMG confirma que sua decisão está baseada inclusive no precedente do STF que é o Tema 350, o qual proferido no bojo do Recurso Extraordinário n. 631.240 (Brasil, 2014) que trata sobre a necessidade de comprovação de prévio requerimento administrativo para o ajuizamento de pretensões que visem a obtenção de benefícios assistenciais ou previdenciários perante o INSS, que foi objeto de destaque no capítulo anterior.

O precedente criado pelo Tribunal de Minas Gerais (Tema 91), adota a mesma fórmula utilizada pelo STF no Tema 350, pois o objetivo do IRDR em questão é o estabelecimento de diálogo entre as partes de maneira preliminar ao (eventual) ajuizamento de ação, sendo que no caso do atual precedente mineiro é modernizada a fórmula utilizada pelo Tribunal Excelso justamente por permitir que a comprovação prévia da tentativa de (re)estabelecimento de solução amigável/administrativa entre as partes pode ser comprovada através da utilização do *Online Dispute Resolution*.

A tese firmada no Tema 91 do Tribunal de Justiça mineiro se valeu de audiências públicas realizadas na sede do juízo *ad quem*, como parte na democratização da decisão proferida pelo colegiado que firmou a matéria, tendo realizada a oitiva da coletividade de pessoas físicas e jurídicas interessadas, conforme os dados fornecidos Núcleo de Gerenciamento de Precedentes (NUGEP) do Tribunal (Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, 2025).

Como a matéria objeto do Tema 91 do TJMG de Minas se trata de decisão vinculante que poderá repercutir em outros tribunais do Poder Judiciário brasileiro, a fim de se evitar controvérsia sobre a temática, o Presidente da Comissão Gestora de Precedentes e de Ações Coletivas, em decisão monocrática em junho de 2025, opinou pela distribuição do recurso à Corte Especial do Superior Tribunal de Justiça, em sede do Recurso Especial n. 2209301/MG, o que ensejará posteriormente, a análise e submissão à julgamento ao Supremo Tribunal Federal, já que houve Recurso Extraordinário interposto em face do acórdão que firmou a tese do tema 91 do Tribunal de Minas (Brasil, 2025).

Em que pese a suspensão atualmente do Tema 91, em sede de Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas, inegável que a discussão em sociedade iniciada pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais terá desdobramentos em todo o território nacional, a partir do posicionamento do Superior Tribunal de Justiça e do próprio Supremo Tribunal Federal, caso este último admita o Recurso Extraordinário interposto sobre o acórdão proferido pelo juízo mineiro.

Por meio da discussão do incidente, vislumbra-se a abertura paulatina na sociedade brasileira para seja posto em discussão se há o interesse de agir em demandas consumeristas, a partir da comprovação da prévia tentativa de solução de conflitos através dos meios alternativos de resolução de controvérsias supramencionados, especialmente, no ambiente digital, abriu margem para que seja posto em debate a eficiência ou ineficiências de instrumentos que visam tutelar a coletividade de pessoas que são os meios alternativos de resolução de conflito, tais como as plataformas públicas (“consumidor.gov.br”) ou privadas (“Reclame aqui”).

Caso o Recurso Especial n. 2209301/MG entenda pela manutenção da tese firmada junto ao Tema 91 do TJMG, a Corte do Tribunal da Cidadania estará reafirmando que, sem prejuízo à inafastabilidade do poder judiciário quanto às pretensões consumeristas resistidas pelas fornecedoras em detrimento aos consumidores que se sentiram ameaçados ou lesados, deverá ser prestigiada a tentativa de composição entre os envolvidos através dos meios alternativos de resolução de conflitos, sobretudo no ambiente digital (ODR).

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A resolução online de conflitos fomenta discussões sobre a necessidade de ressignificar o conceito de acesso à justiça como também da necessidade de facilitar o diálogo entre as partes, de forma prévia ou alternativa ao ajuizamento de demandas, a fim de ser evitada a massificação de demandas, que não necessariamente pacificam o conflito existente entre as partes litigantes.

Nesse sentido, embora o Tema 91 do TJMG não tenha eficácia vinculante em todo o território nacional, o que certamente será confirmado ou refutado pelo Superior Tribunal de Justiça quando houver o julgamento do Recurso Especial n. 2209301/MG, entende-se se tratar de um precedente jurisprudencial que poderá ser adotado por outros tribunais, sobretudo pelo fato de que demonstra que a jurisprudência brasileira tem incentivado a resolução alternativa dos conflitos, até por plataformas virtuais, subsidiariamente ao ajuizamento da controvérsia.

Embora não haja um ordenamento que sistematize todas as normas que regulamentam a resolução online de conflitos, foi apresentado que este instrumento à serviço da cidadania e do acesso à justiça está em consonância com os valores constitucionais de defesa da paz e da solução pacífica dos conflitos, integra o objeto 16 da Agenda 2030 da ONU, além de estar em acordo com outros princípios estão constantes das normativas do marco civil da internet e da mediação, do próprio Código de Processo Civil e da Lei Geral de Proteção de Dados.

Neste diapasão, demonstra-se a relevância do presente artigo, que objetivou apresentar a possibilidade de o acesso ao poder judiciário ser subsidiário (*ultima ratio*) na resolução de conflitos, especialmente porque há métodos que mais rápidos, eficazes, mais baratos e que estreitam as fronteiras entre as partes, através de plataformas online, e que adequadamente podem satisfazer os conflitos quotidianos enfrentados pela população brasileira em geral.

Em que pese o acesso a tecnologias e a internet não esteja à disposição de todos os cidadãos brasileiros, em razão da idade, deficiência, hipossuficiência econômica ou outra contingência, isso não foi empecilho a modernização e informatização dos processos judiciais.

Além disso o ODR não é visto como obstáculo pela jurisdição brasileira, que incentiva a utilização o *Online Dispute Resolution*, afirmando que a utilização deste mecanismo não fere os princípios de acesso à justiça, de separação de poderes e da inafastabilidade da jurisdição, conforme consta no IRDR do Tema 91 do TJMG, sendo resposta à intensa judicialização de demandas, conforme apontam dos dados do “Justiça em números” do CNJ, que nem sempre significam que houve acesso à justiça por parte dos litigantes.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Gregório Assagra de. **Direito material coletivo: superação da *summa divisio* direito público e direito privado por uma nova *summa divisio* constitucionalizada**. Belo Horizonte: Del Rey, 2008.

BRASIL, [Constituição Federal (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 04.fev.2025.

BRASIL, **Lei nº 8.078/1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso: 27.jan.2024.

BRASIL, **Lei nº 10.406/2002**. Institui o Código Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm. Acesso em: 21.nov.2024.

BRASIL, **Lei nº 11.419/2006**. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil; e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11419.htm. Acesso em: 05.fev.2025.

BRASIL, **Lei nº 12.965/2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 05.fev.2025.

BRASIL, **Lei nº 13.105/2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso: 05.fev.2025.

BRASIL, **Lei nº 13.709/2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 05.fev.2025.

BRASIL, Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG). **IRDR - CV Nº 1.0000.22.157099-7/002 [TEMA 91]**. Diário do Judiciário Eletrônico/TJMG. Data da disponibilização: 11.nov.2024. Data da publicação: 12.nov.2024. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/data/files/3E/13/D5/9A/F2B239103B7CD0392C08CCA8/DJe%20IRDR%20Tema%2091.pdf>. Acesso: 06.fev.2025.

BRASIL, Superior Tribunal de Justiça. **Decisão Monocrática em Recurso Especial n. 2209304/MG (2025/0140700-4)**. Relator: Ministro Presidente da Comissão Gestora de Precedentes: Moura Ribeiro. Data de Julgamento: 25.jun.2025. Disponível em:

https://processo.stj.jus.br/processo/dj/documento/mediado/?tipo_documento=documento&componente=MON&sequencial=318243772&tipo_documento=documento&num_registro=202501407004&data=20250627&tipo=0&formato=PDF. Acesso em: 17. set. 2025.

BRASIL, Supremo Tribunal Federal. **Tema 350: Prévio requerimento administrativo como condição para acesso ao Judiciário.** *Leading Case*: 631240. Ministro Relator: Luís Roberto Barroso. Órgão Julgador: Plenário. Data de Julgamento: 03.set.2014. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/jurisprudenciaRepercussao/verAndamentoProcesso.asp?incidente=3966199&numeroProcesso=631240&classeProcesso=RE&numeroTema=350>. Acesso em: 21.set.2025.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça.** Ellen Gracie Northfleet (Trad.). Porto Alegre: Fabris, 1998.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, **Resolução n.º 125/2010.** Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/Resolucao_n_125-GP.pdf. Acesso: 05.fev.2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2024.** Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024-v-28-05-2024.pdf>. Acesso em: 19.nov.2024.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números 2024: Barroso destaca aumento de 9,5% em nomes processos.** Brasília: Agência CNJ de notícias. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/justica-em-numeros-2024-barroso-destaca-aumento-de-95-em-novos-processos/>. Acesso em: 19.nov.2024.

GARJARDONI, Fernando da Fonseca. **Levando o dever de estimular a autocomposição a sério: uma proposta de releitura do princípio do acesso à justiça à luz do CPC-2015 e resolução CNJ n.º 125/2010.** In: LAGRASTA, Valeria Ferioli; ÁVILA, Henrique de Almeida. Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses – 10 anos da Resolução CNJ n.º 125/2010. São Paulo: Instituto Paulista de Magistrados (IPAM), 2020. p. 359-372.

GOVERNO FEDERAL, Ministério da Justiça e Segurança Pública. **O que é o Consumidor.gov.br.** Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes/consumidor/consumidor.Gov>. Acesso: 06.fev.2025.

MARTINS, Sergio Pinto. **Teoria geral do processo.** São Paulo: Saraiva, 2016.

NAÇÕES UNIDAS. **Agenda 2030: Objetivos de desenvolvimento sustentável.** Centro de Informação das Nações Unidas para o Brasil – UNIC Rio (Trad.), 13.out.2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/sites/default/files/2020-09/agenda2030-pt-br.pdf>. Acesso: 04.fev.2025.

SCHWAB, Klaus. A quarta revolução industrial. Tradução Daniel Moreira Miranda. 1.ed. São Paulo: Edipro, 2016.

SILVA, Paulo Eduardo Alves da; PINTO, Camila Costa Alves. **O incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR) sob a perspectiva da teoria da “justiça procedimental”.** Belo Horizonte: Revista Brasileira De Direitos Fundamentais & Justiça, ano 15, n. 45, jul./dez.2021, p., 447–466. Disponível em: <https://dfj.emnuvens.com.br/dfj/article/view/780/1056>. Acesso em: 30.jan.2025.

SILVEIRA, Sebastião Sérgio da Silveira; ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli; BUGALHO, Andréia Chiquini. **Resolução online de conflitos como ferramenta de cidadania e facilitação do acesso à justiça.** Anais do Congresso Brasileiro de Processo Coletivo e Cidadania, n. 8, out./2020, p. 776-783. ISSN 2358-1557. Disponível em: <https://revistas.unaerp.br/cbpcc/article/view/2165/1635>. Acesso em: 28.jan.2025.

SIQUEIRA, Oniye Nashara; ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. ***Online Dispute Resolution* e inteligência artificial: a influência tecnológica na resolução de conflitos.** Canoas: Revista Eletrônica Direito e Sociedade. v. 9, n. 2, 2021. Disponível em: <https://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/redes/article/view/7142>. Acesso: 04.fev.2025.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Consulta IRDR/IAC admitidos e grupos representativos.** Data de atualização: 22. maio.2025. Disponível em:

https://pe.tjmg.jus.br/rupe/justica/publico/bnpr/consultarIrdriacAdmitidos.rupe?numeroTema=91&tipoTema=TEMA_IRDR. Acesso em: 17.set.2025.

ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingeli. Os **meios alternativos de resolução de conflitos e a democratização da justiça**. Revista eletrônica da Faculdade de Direito de Franca, v. 5, n. 1, jul. 2012. ISSN: 1983-4225. p. 105-126. Disponível em: <https://www.revista.direitofranca.br/index.php/refdf/article/view/158/100>. Acesso: 31.jan.2025

ZARNFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli; LIMA, Ticiane Gaberlini Barbosa. **Sociedade litigiosa: buscando soluções inconventionais para resolver conflitos massificados**. Anais do Congresso Brasileiro de Processo Coletivo. n. 2. out. 2014, p. 140-147. Disponível em: <https://revistas.unaerp.br/cbpcc/article/view/409/462>. Acesso: 04.fev.2025.

ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli; OLIVEIRA, Rafael Tomaz de. **Online Dispute Resolution in Brazil: Are we ready for this cultural turn?**. Ribeirão Preto: Revista Paradigma, ano 20, v. 24, n. 1, jan./jun.2015, p. 68-80. ISSN 2318-8650. Disponível em: <https://revistas.unaerp.br/paradigma/article/view/589/548>. Acesso em: 04.fev.2025.

ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli; OLIVEIRA, Rafael Tomaz de. **Pluralismo jurídico, tecnologia e a resolução online de conflitos**. Revista da Faculdade de Direito UFG, v. 43, 01.dez.2019. ISSN 0101-7187. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/revfd/article/view/59028/34516>. Acesso em: 28.jan.2025.

ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli; ZACARIAS, Fabiana. **Judicialização e meios alternativos de resolução de conflitos: em busca da harmonização do acesso à justiça e paz social**. Revista Reflexão e Crítica do Direito. Ano 5, n. 5, jan./dez. 2017, p. 294-311. ISSN 2358-7008. Disponível em: https://revistas.unaerp.br/rcd/article/view/1068/pdf_1. Acesso em: 04.fev.2025.

Submetido em 21.09.2025

Aceito em 08.10.2025