

# SUMÁRIO

## **PREFÁCIO**

*Edson Facchin*.....15

**INTRODUÇÃO** .....23

**CAPÍTULO 1 - A UTILIZAÇÃO DOS MASCS E ODRS COMO FORMA DE ACESSO À ORDEM JURÍDICA JUSTA**..... 39

1.1 As ondas renovatórias do acesso à justiça sob o enfoque das ODRs, plataformas digitais e em especial da plataforma consumidor.gov.br ..... 39

1.2 O problema da vulnerabilidade informacional do consumidor.....45

1.3 Como os MASCS podem reduzir vulnerabilidade e assimetrias informacionais ..... 55

**CAPÍTULO 2 – TECNOLOGIAS DISRUPTIVAS, ODRS E AS PLATAFORMAS ON LINE DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS** ..... 65

2.1 A plataforma digital consumidor.gov.br ..... 70

2.2 Breves considerações sobre a dinâmica de funcionamento da plataforma brasileira consumidor.gov.br e da correlata na União Europeia (RLL)..... 77

**CAPÍTULO 3 – HIPÓTESES E METODOLOGIA DA PESQUISA** ..... 83

3.1 Primeira Etapa da pesquisa: do acesso à justiça e interesse processual de agir nas relações de consumo. Diagnóstico e pesquisa empírico-jurisprudencial..... 84

3.1.1 A plataforma consumidor.gov.br e o interesse de agir do consumidor sob a perspectiva do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo ..... 87

3.1.2 O CNJ sua interpretação quanto a exigência de prévia comprovação da tentativa de negociação como condicionante de uma ação judicial a partir de provocação em razão da Orientação Normativa n. 02/2020 do Tribunal de Justiça de Minas Gerais.....	100
3.2 Segunda etapa da pesquisa: separação dos casos judiciais que “recomendavam” a plataforma consumidor.gov .....	107
3.3 A “recomendação” para se buscar a plataforma sem prejuízo do andamento processual. Aspectos jurídicos-econômicos da decisão judicial incentivadora.....	111
3.3.1 Critérios e razões para recomendação dos casos à plataforma no curso do processo .....	113
3.3.2 <i>Nudges</i> – incentivos processuais e comportamentais ..	119
3.4 A garantia do uso da plataforma aos “excluídos digitais”	126
3.5 Apresentação dos resultados: Análise de casos concretos. Confirma-se, na prática, os benefícios vislumbrados na teoria?	129
3.6 Vantagens: análise de casos concretos.....	131
3.6.1 Caso 1 (declaratória de negativa de débito c.c. danos morais).....	132
3.6.2 Caso 2 (Cobrança de seguro) .....	138
3.6.3 Benefícios Marginais verificados na experiência .....	140
3.7 Problemas verificados na experiência prática de se recomendar a plataforma consumidor.gov.br em juízo .....	147
3.7.1 Uma autoexclusão das portas do sistema de justiça. Duas propostas para esse problema .....	147
3.7.2 O problema do mandato ( <i>agency problem</i> ) na plataforma consumidor.gov.br. Uma solução possível.....	152
3.7.3 A questão dos incentivos contrários e seus reflexos nos departamentos jurídicos de uma mesma empresa cadastrada na plataforma.....	159

<b>CAPÍTULO 4 – BREVES REFLEXÕES A RESPEITO DO ATUAL ESTÁGIO DE INTERPRETAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA PELOS TRIBUNAIS BRASILEIROS E CNJ .....</b>	<b>165</b>
4.1 Considerações iniciais.....	165
4.2 A (ir)racionalidade da não exigência do prévio requerimento extrajudicial. A Justiça como serviço e bem finito.....	175
4.3 Compatibilidade entre o princípio da inafastabilidade da jurisdição e a exigência do comportamento prévio à luz dos precedentes paradigmáticos do STJ e STF .....	190
4.4 O interesse de agir nas ações consumeristas e a disciplina do prévio requerimento extrajudicial à luz do RE 631.240 e implicações de sua <i>ratio decidendi</i> .....	197
4.5 Propostas de ressignificação do princípio do acesso à justiça na era digital: Uma proposta <i>lege lata</i> .....	204
4.5.1 A prévia tentativa de autocomposição em outros países. Exemplos estrangeiros.....	216
4.5.2 Uma proposta <i>lege ferenda</i> .....	222
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>237</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>247</b>
<b>ANEXO 1 – ROTEIRO DE ENTREVISTA DOS CONSUMIDORES .....</b>	<b>257</b>
<b>ANEXO 2 – ROTEIRO DE ENTREVISTA DOS ADVOGADOS .....</b>	<b>263</b>
<b>ANEXO 3 – LISTA COM O NÚMERO DE PROCESSOS NOS QUAIS FOI RECOMENDADA A PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV.BR EM NOSSA SEGUNDA ETAPA DA PESQUISA.....</b>	<b>269</b>
<b>ANEXO 4 – LISTA COM O NÚMERO DOS PROCESSOS IDENTIFICADOS PELOS PARÂMETROS DA PESQUISA EMPÍRICO-JURISPRUDENCIAL JUNTO AO SITE DO TJSPASSIM SUBDIVIDIDOS .....</b>	<b>281</b>

**ANEXO 5 – MINUTAS DE DECISÕES JUDICIAIS QUE, NO CURSO DO  
PROCESSO, E SEM PREJUÍZO DE SEU ANDAMENTO, RECOMENDA A  
PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV..... 285**

**ANEXO 6 – MAPA MENTAL PARA DESENVOLVIMENTO DAS  
PESQUISAS ..... 303**