



Revista Iberoamericana de Derecho, Cultura y Ambiente



Edición Nº 9 – Julio de 2026

Capítulo de Derecho Constitucional y Derechos Humanos

www.aidca.org/revista

**CONSENSUALIDADE DIGITAL E DIREITO DE AÇÃO: LIMITES
CONSTITUCIONAIS DA “ONLINE DISPUTE RESOLUTION” NAS
RELAÇÕES DE CONSUMO**

*CONSENSUALIDAD DIGITAL Y DERECHO DE ACCIÓN: LÍMITES
CONSTITUCIONALES DE LA RESOLUCIÓN DE LITIGIOS EN LÍNEA EN
LAS RELACIONES DE CONSUMO*

Por Rayssa Gargano Soares¹

Ana Alice De Carli²

¹Doutoranda pela Universidade Federal Fluminense – UFF. Mestra em direito. Professora e pesquisadora na área de precedentes e Inteligência Artificial. Advogada Sócia no escritório Gargano & Santos. Pesquisadora do Grupo Interdisciplinar de Pesquisa sobre Administração de Conflitos (GIPAC/UCP-CNPq) e Observatório das reformas processuais destinadas a solução de demandas seriais e ações coletivas. Professora e Preceptora Cível da Universidade Unigranrio - Afya. Professora do CEPEP/UERJ na área de inteligência artificial e do Curso Adonai.

²Pós-doutora em Ciências Jurídicas. Doutora e Mestre em Direito. Professora dos Cursos de Direito e do Programa de Pós-graduação Stricto Sensu em Direito (PPGD), da Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, Brasil. Pesquisadora e Cofundadora do Grupo de Estudos em Direito Constitucional (Gedcon/UFF) e do Grupo de Estudos em Meio Ambiente e Direito (GEMADI). Membro da Comissão de Meio Ambiente da OAB/RJ. Pesquisadora colaboradora do Grupo de investigação dedicado a la exploración del Estado Ecológico de Derecho y la sustentabilidade, del Universidad da Costa Rica (GPDS), coordenado pelo Prof. Dr. Carlos E. Peralta.



RESUMO

A crescente utilização de mecanismos digitais de resolução de conflitos tem provocado transformações relevantes na política judiciária brasileira, especialmente nas controvérsias decorrentes das relações de consumo. Nesse cenário, a *Online Dispute Resolution* (ODR) passou a ser apresentada como instrumento capaz de ampliar a eficiência institucional, reduzir custos de transação e estimular soluções consensuais em litígios de massa. O presente estudo investiga em que medida a utilização da ODR pode ser compatibilizada com o direito fundamental de acesso à justiça, sem que sua adoção resulte na criação de obstáculos indiretos ao exercício do direito de ação. Sustenta-se que a legitimidade constitucional da ODR depende de sua compreensão como mecanismo facultativo de tratamento adequado dos conflitos, incompatível com qualquer interpretação que a converta em requisito geral de admissibilidade das ações judiciais. Para desenvolver essa hipótese, emprega-se metodologia qualitativa, baseada em revisão bibliográfica nacional e estrangeira, análise documental e exame crítico da legislação, da jurisprudência e da política pública de justiça digital.

Palavras-chave

Online Dispute Resolution. Justiça Digital. Acesso à Justiça. Relações de Consumo. Tema 1396 do Superior Tribunal de Justiça

RESUMEN

El creciente uso de mecanismos digitales de resolución de conflictos ha generado cambios significativos en la política judicial brasileña, especialmente en lo relativo a controversias derivadas de relaciones de consumo. En este contexto, la Resolución de Conflictos en Línea (ODR, por sus siglas en inglés) ha surgido como una herramienta capaz de mejorar la eficiencia institucional, reducir los costos de transacción y fomentar soluciones consensuadas en litigios de masas. Este estudio analiza en qué medida el uso de la ODR puede conciliarse con el derecho



fundamental de acceso a la justicia, garantizando que su adopción no cree barreras indirectas para el ejercicio del derecho a demandar. Se sostiene que la legitimidad constitucional de la ODR depende de considerarla un mecanismo opcional para la resolución adecuada de conflictos, siendo incompatible con cualquier interpretación que la convierta en un requisito previo general para la admisibilidad de las demandas. Para explorar esta hipótesis, se emplea una metodología cualitativa basada en la revisión de bibliografía nacional y extranjera, el análisis documental y el examen crítico de la legislación, la jurisprudencia y las políticas públicas en materia de justicia digital.

Palabras clave

Resolución de conflictos en línea. Justicia digital. Acceso a la justicia. Relaciones de consumo. Tema 1396 del Superior Tribunal de Justicia Brasileña.

1 INTRODUÇÃO

A incorporação de tecnologias digitais ao sistema de justiça modificou significativamente a forma pela qual conflitos são prevenidos, administrados e solucionados nas últimas décadas. Se, em um primeiro momento, a informatização concentrou-se na substituição do suporte físico dos processos judiciais por procedimentos eletrônicos, a evolução tecnológica passou a influenciar também a própria arquitetura institucional de tratamento das controvérsias. Nesse contexto, plataformas digitais deixaram de desempenhar função meramente instrumental para assumir papel ativo na organização da comunicação entre as partes, na estruturação das informações relevantes e na condução de negociações capazes de evitar o ajuizamento de demandas. *Online Dispute Resolution* (ODR), originalmente concebida como adaptação dos métodos adequados de resolução de conflitos ao ambiente virtual, evoluiu para representar mecanismo institucional de reorganização do acesso à justiça e de racionalização da litigiosidade em ambientes digitais (Katsh; Rabinovich-Einy, 2017).

Esse movimento coincide com um cenário marcado pela crescente



judicialização das relações de consumo. O expressivo volume de demandas repetitivas envolvendo grandes fornecedores, instituições financeiras, operadoras de saúde, empresas de telecomunicações e plataformas digitais desafia continuamente a capacidade de resposta do Poder Judiciário Brasileiro. A busca por soluções capazes de reduzir custos, acelerar respostas institucionais e incentivar mecanismos consensuais tornou-se elemento permanente das políticas públicas voltadas à gestão do sistema de justiça. Entretanto a adoção de instrumentos tecnológicos não elimina os dilemas constitucionais inerentes ao exercício da jurisdição. Ao contrário, a incorporação da ODR ao sistema de justiça faz emergir novos desafios relacionados à exclusão digital, à transparência das plataformas, às assimetrias informacionais entre os usuários e à preservação das garantias inerentes ao devido processo, exigindo que a inovação tecnológica seja acompanhada por mecanismos institucionais de controle e accountability (Susskind, 2019).

É justamente nesse contexto que se insere o julgamento do Tema Repetitivo 1396 pelo Superior Tribunal de Justiça. A controvérsia submetida a esta Corte de Justiça brasileira ultrapassa a discussão acerca da conveniência da autocomposição nas relações consumeristas, pois se trata de questão estrutural relacionada ao próprio alcance do direito de ação. Ao examinar a possibilidade de exigir a demonstração de tentativa prévia de solução extrajudicial para a caracterização do interesse processual nas ações prestacionais de consumo, o Tribunal é chamado a definir os limites entre o legítimo incentivo aos métodos consensuais e a criação de condicionamentos indiretos ao acesso ao Poder Judiciário.

A relevância desse debate não decorre apenas de seus efeitos processuais imediatos. A eventual consolidação de entendimento favorável à obrigatoriedade da tentativa prévia de resolução extrajudicial poderá redefinir a função desempenhada pelas plataformas digitais de resolução de conflitos dentro do sistema brasileiro de justiça. Com efeito, mecanismos originalmente concebidos para ampliar as possibilidades de tratamento adequado das controvérsias poderão passar a operar



como filtros de ingresso na jurisdição estatal, alterando substancialmente a lógica que orientou sua incorporação às políticas públicas de consensualidade. A discussão, portanto, extrapola o interesse processual e alcança questões relacionadas ao desenho institucional da justiça digital, à proteção do consumidor e aos limites constitucionais das estratégias contemporâneas de desjudicialização.

Embora seja inegável que a *Online Dispute Resolution* (ODR) represente importante ferramenta para a prevenção e a solução de conflitos, sua utilização deve ser analisada à luz das garantias constitucionais que estruturam o processo civil brasileiro. A eficiência administrativa e a racionalização da litigiosidade constituem objetivos legítimos da política judiciária, mas não autorizam a relativização da garantia da inafastabilidade da jurisdição nem a criação de exigências procedimentais desprovidas de previsão legal expressa. A busca por modelos mais céleres de resolução de disputas não pode converter instrumentos de consensualidade em mecanismos de seleção de demandas aptos a restringir o exercício do direito fundamental de ação, sobretudo em relações marcadas por significativa desigualdade técnica, econômica e informacional entre consumidores e fornecedores.

Parte-se, assim, da hipótese de que a legitimidade constitucional da *Online Dispute Resolution* depende da preservação de sua natureza voluntária e complementar. Quando utilizada como mecanismo de ampliação das alternativas disponíveis para o tratamento adequado dos conflitos, pode fortalecer a política pública de acesso à justiça e, ainda, contribuir para a racionalização institucional da litigiosidade.

Em sentido oposto, sua transformação em requisito obrigatório para o ajuizamento de ações consumeristas descaracteriza sua finalidade originária, deslocando a consensualidade para uma lógica de contenção processual incompatível com a proteção constitucional conferida ao direito de ação.

Metodologicamente, este texto adota abordagem qualitativa, desenvolvida por meio de revisão bibliográfica, análise documental e exame crítico da legislação e das políticas públicas em âmbito brasileiro relacionadas à justiça digital. O



referencial teórico articula os estudos clássicos sobre acesso à justiça, justiça multiportas e litigantes habituais com a literatura contemporânea dedicada à governança digital, à resolução online de disputas e às transformações tecnológicas do sistema de justiça. O trabalho analisa os elementos normativos e institucionais que envolvem o julgamento do Tema 1396 pelo Superior Tribunal de Justiça, buscando identificar os parâmetros constitucionais que devem orientar a utilização da ODR nas relações de consumo.

O artigo está estruturado em quatro partes. Inicialmente, examina-se o processo de transformação da ODR de simples ferramenta tecnológica para instrumento de política judiciária. Em seguida, analisa-se a relação entre desjudicialização, justiça multiportas e litigiosidade consumerista, destacando as potencialidades e os riscos decorrentes da utilização de plataformas digitais. Posteriormente, desenvolve-se exame crítico do Tema 1396 do Superior Tribunal de Justiça, com especial atenção à teoria da asserção e por fim, propõem-se parâmetros destinados à construção de um modelo constitucionalmente adequado de utilização da *Online Dispute Resolution* nas relações de consumo, conciliando eficiência institucional e preservação do direito fundamental de acesso à justiça.

2 A TRANSFORMAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL BRASILEIRA

A consolidação da sociedade informacional produziu mudanças estruturais na maneira pela qual direitos são exercidos, relações jurídicas são estabelecidas e conflitos emergem. A expansão das plataformas digitais, da economia de dados e da prestação eletrônica de serviços alterou significativamente a dinâmica das relações de consumo, fazendo surgir controvérsias caracterizadas por elevada repetição, baixa complexidade individual e grande impacto coletivo. Esse novo ambiente impôs desafios inéditos ao sistema de justiça, cuja estrutura tradicional foi concebida para solucionar conflitos individualizados e predominantemente presenciais como traz Katsh (2017).

A intensificação da litigiosidade decorrente da transformação digital



evidencia que o acesso à justiça não pode mais ser compreendido apenas como a possibilidade formal de provocar a atuação jurisdicional. O modelo clássico, fortemente associado à abertura das portas do Poder Judiciário, mostra-se insuficiente para enfrentar disputas marcadas pela massificação das relações contratuais, pela automação de decisões empresariais e pela utilização crescente de tecnologias capazes de influenciar o comportamento dos próprios usuários. O debate contemporâneo desloca-se, portanto, da simples garantia de ingresso em juízo para a construção de mecanismos institucionais aptos a assegurar tutela efetiva, tempestiva e materialmente adequada aos diferentes tipos de conflitos Cappelletti; 1988.

Essa mudança dialoga diretamente com a clássica construção desenvolvida por Cappelletti e Garth (1988), segundo a qual o acesso à justiça constitui requisito indispensável para a efetividade dos direitos e não se limita ao reconhecimento abstrato da possibilidade de recorrer ao Estado-juiz. A efetividade da tutela jurisdicional depende da remoção dos obstáculos econômicos, sociais, culturais e procedimentais que dificultam o exercício concreto dos direitos. Embora formulada em contexto histórico anterior à consolidação das tecnologias digitais, essa compreensão permanece atual, exigindo apenas a atualização das categorias utilizadas para identificar as novas formas de exclusão produzidas pela sociedade conectada.

Na realidade contemporânea, as barreiras de acesso não decorrem exclusivamente do elevado custo do processo, da demora da prestação jurisdicional ou da complexidade procedimental. Surgem também limitações relacionadas ao letramento digital, à exclusão tecnológica, à dificuldade de utilização de plataformas eletrônicas, à assimetria informacional produzida por algoritmos e à concentração de dados nas mãos de grandes fornecedores. O processo de digitalização amplia oportunidades de acesso, mas igualmente inaugura novas modalidades de vulnerabilidade que precisam ser consideradas pelo Direito Processual e pelas políticas públicas voltadas à administração da justiça (Rabinovich-Einy, 2017)

Essa constatação impede que a tecnologia seja compreendida como solução



neutra para os problemas históricos do Poder Judiciário. Instrumentos digitais não operam em ambiente social homogêneo, tampouco produzem resultados uniformes para todos os sujeitos envolvidos nas relações jurídicas. A arquitetura de uma plataforma, a forma como as informações são apresentadas, a organização dos fluxos de comunicação e os critérios utilizados para classificar demandas exercem influência direta sobre o comportamento das partes e sobre as possibilidades concretas de solução do conflito. Em outras palavras, a tecnologia deixa de funcionar apenas como suporte operacional e passa a integrar a própria estrutura decisória dos mecanismos contemporâneos de resolução de disputas.

É precisamente nesse cenário que a justiça digital deixa de representar mera modernização administrativa para assumir dimensão constitucional. A utilização intensiva de ferramentas tecnológicas na prestação jurisdicional exige que princípios como contraditório, igualdade processual, publicidade, transparência e devido processo legal sejam reinterpretados à luz das novas formas de organização dos procedimentos digitais. A eficiência, frequentemente apontada como principal justificativa para a incorporação dessas tecnologias, não pode ser analisada de forma isolada, sob pena de reduzir a função jurisdicional a uma lógica predominantemente gerencial, incompatível com a proteção dos direitos fundamentais.

Sob essa perspectiva, a política de transformação digital do sistema de justiça brasileiro deve ser compreendida como processo de reconfiguração institucional e não apenas de inovação tecnológica. A digitalização do processo eletrônico, a utilização de inteligência artificial, o desenvolvimento de plataformas de atendimento ao cidadão, a implementação de sistemas de triagem automatizada e a expansão dos métodos consensuais online integram um mesmo movimento de reorganização da atividade jurisdicional. Todavia, cada uma dessas ferramentas desempenha funções distintas e produz impactos específicos sobre o acesso à justiça, razão pela qual não podem ser tratadas como categorias equivalentes. Susskind (2019) observa que a transformação digital da justiça não consiste na mera informatização dos procedimentos tradicionais, mas na adoção de diferentes



soluções tecnológicas voltadas a problemas igualmente distintos, cada qual exigindo desenho institucional próprio.

Essa distinção revela-se particularmente importante quando se examina a *Online Dispute Resolution*. Embora frequentemente inserida no amplo universo da justiça digital, a ODR possui características próprias que a diferenciam da mera informatização dos procedimentos judiciais. Enquanto o processo eletrônico digitaliza atos tradicionalmente praticados em suporte físico e as cortes virtuais mantêm a lógica adjudicatória característica da jurisdição estatal, a ODR estrutura ambientes destinados à construção consensual da solução do conflito, podendo atuar antes, paralelamente ou até mesmo de forma integrada ao processo judicial Malone; Nunes (2023).

Essa diferença funcional modifica profundamente a forma como o instituto deve ser analisado sob a perspectiva constitucional. Se o processo eletrônico busca tornar mais eficiente uma estrutura jurisdicional já existente, a ODR propõe uma reorganização da própria trajetória do conflito, incentivando soluções consensuais antes da intervenção coercitiva do Estado. Essa característica explica por que sua expansão desperta debates que ultrapassam questões meramente tecnológicas, e alcançam temas relacionados à liberdade de escolha das partes, à autonomia privada, à proteção dos consumidores e à definição dos limites constitucionais das políticas contemporâneas de desjudicialização (Malone; Nunes, 2023).

Nesse contexto, a discussão deixa de ser tecnológica e passa a ser essencialmente jurídica. O verdadeiro desafio não consiste em saber se as plataformas digitais são capazes de resolver conflitos com maior rapidez, mas em estabelecer sob quais condições institucionais essa eficiência pode coexistir com a preservação das garantias fundamentais que estruturam o Estado Democrático de Direito. É exatamente essa tensão entre racionalização administrativa e proteção constitucional que fornece o ponto de partida para a análise da *Online Dispute Resolution* desenvolvida nas seções seguintes.



3 A ONLINE DISPUTE RESOLUTION COMO MODELO DE GOVERNANÇA DOS CONFLITOS DIGITAIS

A compreensão contemporânea da *Online Dispute Resolution* (ODR) ultrapassa a ideia originalmente difundida de simples utilização da internet como suporte para mecanismos consensuais de solução de conflitos. A evolução tecnológica observada nas últimas décadas transformou profundamente a forma como as plataformas digitais estruturam, organizam e influenciam a administração das disputas, tornando insuficiente a concepção segundo a qual a tecnologia desempenharia função meramente instrumental. Atualmente, a ODR representa verdadeiro modelo de governança institucional, no qual o desenho tecnológico interfere diretamente na construção do procedimento, na produção das informações relevantes e nas possibilidades concretas de composição entre os litigantes.

As primeiras experiências de resolução online de disputas surgiram durante a expansão do comércio eletrônico internacional, especialmente na década de 1990, quando a crescente realização de transações transnacionais revelou a inadequação dos mecanismos tradicionais para solucionar conflitos de pequeno valor econômico, mas de elevada frequência. Nesse contexto, a ODR foi concebida como extensão dos métodos clássicos de negociação, mediação e arbitragem ao ambiente digital, preservando praticamente inalterada sua estrutura procedimental. Conforme observam Katsh e Rifkin (2001), a principal preocupação naquele momento consistia em superar barreiras geográficas e reduzir os custos inerentes aos procedimentos presenciais, permitindo que partes localizadas em diferentes países resolvessem seus conflitos por meio da internet sem necessidade de deslocamento físico.

O desenvolvimento das plataformas digitais, entretanto, produziu alterações qualitativas que extrapolaram essa função inicial. Em vez de simplesmente aproximar pessoas geograficamente distantes, os sistemas eletrônicos passaram a organizar informações, estabelecer fluxos obrigatórios de interação, sugerir alternativas de solução, registrar comportamentos reiterados e administrar grandes volumes de demandas simultaneamente. A tecnologia deixou de servir apenas



como meio de comunicação para integrar a própria estrutura decisória do procedimento.

Foi justamente essa transformação que levou Katsh e Rifkin (2001) a formularem a conhecida teoria da "quarta parte" (*the fourth party*). Segundo os autores, além das partes envolvidas no conflito e do terceiro imparcial responsável por facilitar a negociação, a tecnologia passa a atuar como participante ativo da dinâmica procedimental. A arquitetura da plataforma influencia a maneira como os fatos são narrados, quais informações podem ser apresentadas, quais opções de resposta são disponibilizadas e quais caminhos procedimentais permanecem acessíveis aos usuários. Em outras palavras, a plataforma não constitui elemento neutro do procedimento, mas fator capaz de moldar comportamentos e direcionar estratégias negociais.

Essa compreensão foi posteriormente ampliada por Katsh e Rabinovich-Einy (2017). Ao analisarem a evolução da justiça digital, os autores sustentam que a ODR não deve mais ser compreendida apenas como adaptação tecnológica dos métodos autocompositivos tradicionais, mas como infraestrutura institucional destinada à organização permanente dos conflitos produzidos pela sociedade digital. Para eles, plataformas eletrônicas deixam de atuar exclusivamente na resolução de litígios individualizados para desempenhar funções relacionadas à prevenção de disputas, ao gerenciamento de informações, à identificação de padrões repetitivos de litigiosidade e à formulação de respostas institucionais em larga escala. A tecnologia, portanto, passa a integrar a própria política pública de administração da justiça.

Essa perspectiva aproxima a ODR da literatura contemporânea sobre governança digital. Lawrence Lessig (2006), ao desenvolver a conhecida teoria segundo a qual "*code is law*", demonstra que a arquitetura tecnológica constitui mecanismo normativo capaz de regular comportamentos de maneira semelhante às normas jurídicas tradicionais. Segundo o autor, a forma como sistemas digitais são programados condiciona possibilidades de atuação dos usuários, estabelece incentivos, limita escolhas e influencia decisões sem necessidade de intervenção



direta do legislador ou do julgador. Embora Lessig não trate especificamente da *Online Dispute Resolution*, sua teoria permite compreender que o desenho das plataformas digitais exerce função regulatória relevante também nos mecanismos eletrônicos de resolução de conflitos, pois define o ambiente dentro do qual a negociação será desenvolvida.

Sob essa perspectiva, a discussão sobre ODR deixa de ser exclusivamente tecnológica para assumir inequívoca dimensão jurídica. A estrutura da plataforma, os formulários disponibilizados, os documentos exigidos, os prazos estabelecidos e os critérios utilizados para encerramento das reclamações produzem efeitos concretos sobre o exercício dos direitos dos usuários. A programação do sistema passa a interferir diretamente na efetividade da tutela jurídica, razão pela qual o exame da ODR exige considerar não apenas aspectos relacionados à eficiência operacional, mas também princípios constitucionais como contraditório, igualdade processual, transparência, proteção de dados e acesso à justiça.

Essa mesma preocupação aparece na obra de Richard Susskind (2019). Ao analisar a transformação digital dos sistemas judiciais, o autor sustenta que a informatização da justiça não deve ser reduzida à substituição do papel por plataformas eletrônicas. Para Susskind, a verdadeira inovação consiste na reconstrução da forma como os serviços jurídicos são concebidos e disponibilizados à sociedade, permitindo o desenvolvimento de modelos mais acessíveis, proporcionais e adequados às características de cada conflito. Todavia, o autor também adverte que a busca por maior eficiência administrativa não pode comprometer os valores fundamentais que legitimam a atividade jurisdicional, especialmente quando soluções tecnológicas acabam restringindo garantias processuais ou ampliando desigualdades já existentes.

Essa advertência revela-se particularmente importante nas relações de consumo. A litigiosidade consumerista caracteriza-se pela existência de acentuadas assimetrias econômicas, informacionais e técnicas entre consumidores e grandes fornecedores. Enquanto empresas litigantes habituais acumulam experiência institucional, bancos de dados, departamentos jurídicos especializados e



capacidade de atuação em larga escala, consumidores normalmente enfrentam conflitos isolados, desconhecem procedimentos específicos e possuem reduzido domínio das ferramentas digitais. Conforme demonstrado por Galanter (1974), essa diferença estrutural confere vantagens significativas aos denominados *repeat players*, capazes de transformar a repetição dos litígios em elemento estratégico de sua atuação institucional.

Nesse cenário, plataformas de ODR podem tanto reduzir quanto ampliar essas desigualdades. Quando estruturadas segundo critérios de transparência, simplicidade, acessibilidade e supervisão institucional, tornam-se importantes instrumentos de democratização do acesso à justiça. Entretanto, quando concebidas exclusivamente sob perspectiva gerencial, voltada à redução estatística da litigiosidade, correm o risco de reproduzir — ou até intensificar — as assimetrias existentes nas relações de consumo.

Por essa razão, parece inadequado compreender a ODR apenas como ferramenta destinada à redução do número de processos judiciais. Sua legitimidade constitucional decorre da capacidade de ampliar as alternativas disponíveis para o tratamento dos conflitos sem restringir o exercício do direito de ação. O objetivo da política pública de justiça digital não consiste em substituir a jurisdição estatal, mas em oferecer mecanismos adicionais capazes de solucionar controvérsias de maneira eficiente, preservando a liberdade de escolha dos jurisdicionados.

Essa distinção assume importância decisiva para a compreensão do Tema 1396 do Superior Tribunal de Justiça. O verdadeiro problema jurídico não reside na utilização de plataformas digitais para incentivar soluções consensuais, mas na possibilidade de sua transformação em requisito obrigatório para o exercício do direito de ação. A partir do momento em que a utilização prévia da ODR deixa de representar faculdade do consumidor e passa a funcionar como condição para o acesso ao Poder Judiciário, altera-se completamente a lógica constitucional que fundamenta a política pública de tratamento adequado dos conflitos. A consensualidade deixa de ampliar possibilidades de tutela para converter-se em filtro procedimental, deslocando o centro do debate da eficiência tecnológica para a



proteção do direito fundamental de acesso à justiça.

4 O TEMA 1396 DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA BRASILEIRO E A IMPOSSIBILIDADE DE CONVERSÃO DA ODR EM REQUISITO DE ADMISSIBILIDADE PROCESSUAL

No Brasil, o julgamento do Tema Repetitivo 1396 pelo Superior Tribunal de Justiça representa um dos debates mais relevantes da atualidade no âmbito do Direito Processual Civil brasileiro, pois ultrapassa a discussão específica sobre conflitos consumeristas e alcança questão estrutural relacionada aos próprios limites constitucionais do direito de ação. A controvérsia submetida a esta Corte de Justiça Federal consiste em definir se a demonstração de prévia tentativa de solução extrajudicial pode ser exigida para caracterizar o interesse de agir nas ações de natureza prestacional decorrentes das relações de consumo definição dos limites constitucionais das políticas contemporâneas de desjudicialização (Malone; Nunes, 2023). Embora formulada em termos aparentemente restritos, a questão possui potencial para redefinir o alcance da política pública de consensualidade e da própria justiça digital no ordenamento jurídico brasileiro.

A análise dessa controvérsia exige partir da natureza jurídica do interesse processual. Tradicionalmente, a doutrina brasileira compreende o interesse de agir como requisito relacionado à necessidade e à utilidade da tutela jurisdicional pretendida. Conforme leciona Didier Jr. (2024), o interesse processual decorre da demonstração de que a atuação jurisdicional é necessária para afastar lesão ou ameaça ao direito e de que o provimento jurisdicional pleiteado apresenta aptidão para produzir resultado útil ao autor. Não se trata, portanto, de requisito vinculado ao esgotamento de vias administrativas ou consensuais, mas da verificação de que existe efetiva necessidade de intervenção estatal.

A evolução da teoria das condições da ação reforçou essa compreensão. A partir da denominada teoria da asserção, consolidada na doutrina processual contemporânea e amplamente acolhida pela jurisprudência brasileira, as condições



da ação devem ser examinadas com base nas afirmações formuladas pelo autor na petição inicial, consideradas em abstrato e independentemente da demonstração antecipada da veracidade dos fatos narrados. Conforme explica Daniel Mitidiero (2022), exigir produção probatória para o reconhecimento das condições da ação significa antecipar discussão própria do mérito, comprometendo a racionalidade do procedimento e confundindo planos distintos da atividade jurisdicional.

Sob essa perspectiva, basta que o consumidor alegue a existência de descumprimento contratual, cobrança indevida, negativa injustificada de prestação ou qualquer outra conduta apta a caracterizar lesão ou ameaça ao direito para que o interesse processual esteja, em princípio, configurado. A exigência de apresentação de protocolos administrativos, registros de atendimento, capturas de tela ou comprovantes de utilização de plataformas digitais desloca indevidamente o exame do interesse processual para um controle probatório incompatível com a lógica da teoria da asserção.

Esse aspecto assume especial relevância nas relações de consumo. Diferentemente de determinadas situações em que o direito material depende de provocação administrativa prévia para sua constituição, o direito do consumidor normalmente surge da própria ocorrência da violação contratual ou legal. O inadimplemento, a cobrança abusiva, a falha na prestação do serviço ou o descumprimento da oferta configuram imediatamente a lesão ao direito subjetivo, independentemente de manifestação posterior do fornecedor. A pretensão resistida, portanto, decorre do próprio comportamento ilícito atribuído ao réu e não da eventual negativa apresentada em procedimento administrativo ou plataforma eletrônica de resolução de conflitos.

Todavia, essa construção não pode ser automaticamente transportada para o Direito do Consumidor. Nas relações consumeristas, a lesão ao direito não depende da provocação administrativa do fornecedor para surgir. O ilícito contratual frequentemente antecede qualquer tentativa de solução extrajudicial, sendo justamente essa violação que legitima o exercício imediato do direito de ação. Como observa Teresa Arruda Alvim (2023), a exigência de requisitos processuais não



previstos expressamente pelo legislador deve ser interpretada restritivamente, sobretudo quando possam comprometer a efetividade da tutela jurisdicional assegurada constitucionalmente.

Esse aspecto revela a principal fragilidade jurídica da interpretação que pretende exigir tentativa prévia de solução extrajudicial nas demandas consumeristas. Em última análise, tal entendimento acaba criando verdadeira condição geral de procedibilidade sem previsão legislativa expressa. A Constituição da República Federativa do Brasil, de 1988, assegura, em seu artigo 5º, inciso XXXV, que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”. Embora esse dispositivo não impeça o incentivo à autocomposição, também não autoriza que políticas públicas de consensualidade sejam reinterpretadas como requisitos implícitos de admissibilidade processual definição dos limites constitucionais das políticas contemporâneas de desjudicialização Malone; Nunes (2023).

Nesse contexto, a *Online Dispute Resolution* passa a ocupar posição sensível. Quando utilizada como mecanismo voluntário de tratamento adequado dos conflitos, a ODR fortalece a política pública de acesso à justiça, reduz custos transacionais e amplia alternativas de solução para os jurisdicionados. Entretanto, caso sua utilização seja convertida em requisito obrigatório para o ajuizamento das demandas, a plataforma deixa de desempenhar função consensual para assumir natureza eminentemente processual, funcionando como verdadeiro filtro de acesso à jurisdição.

Essa alteração produz relevantes consequências constitucionais. Em primeiro lugar, desloca para o consumidor o ônus de demonstrar que buscou solucionar administrativamente conflito cuja violação já se encontra consumada. Em segundo lugar, amplia os efeitos das desigualdades digitais, atingindo de maneira mais intensa consumidores em situação de vulnerabilidade econômica, social ou tecnológica, que frequentemente enfrentam obstáculos relacionados ao acesso à internet, à disponibilidade de equipamentos adequados e ao letramento digital. Além disso, a utilização de plataformas administradas pelos próprios fornecedores tende



a reforçar assimetrias já existentes nas relações de consumo, na medida em que os grandes litigantes passam a exercer maior influência sobre a organização do procedimento pré-processual. A esse respeito, Galanter (1974) demonstra que litigantes habituais acumulam vantagens estruturais em relação aos litigantes ocasionais, realidade que pode ser potencializada quando a gestão dos mecanismos consensuais permanece concentrada nas mãos daqueles que reiteradamente participam do sistema.

Nesse cenário, entende-se que a utilização da ODR somente se harmoniza com o modelo constitucional brasileiro se for preservada a sua natureza facultativa. A consensualidade constitui expressão da autonomia privada e da cooperação processual; perde legitimidade quando convertida em pressuposto obrigatório para o exercício do direito fundamental de ação. A política pública de tratamento adequado dos conflitos deve ampliar caminhos de tutela, jamais estabelecer filtros destinados à contenção estatística da litigiosidade.

Assim, o julgamento do Tema 1396 em comento, transcende a discussão acerca da eficiência das plataformas digitais. O verdadeiro problema jurídico consiste em definir se a busca por maior racionalidade administrativa pode justificar a criação, por via interpretativa, de requisito processual não previsto pelo legislador. A resposta, à luz da Constituição da Brasileira de 1988, da teoria da asserção e da evolução contemporânea do Direito Processual Civil, deve ser negativa. O fortalecimento da justiça digital depende da ampliação da confiança dos jurisdicionados nas soluções consensuais, e não da imposição de obstáculos adicionais ao acesso ao Poder Judiciário.

5 A CONSTRUÇÃO DE UM MODELO CONSTITUCIONAL DE ONLINE DISPUTE RESOLUTION NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A incorporação da *Online Dispute Resolution* ao sistema brasileiro de justiça desafia o Direito Processual a compatibilizar inovação tecnológica e proteção efetiva dos direitos fundamentais. A utilização de plataformas digitais representa



importante mecanismo de racionalização da litigiosidade e de ampliação das formas de tratamento dos conflitos, mas sua legitimidade não decorre exclusivamente da eficiência que pode proporcionar. Em um Estado Democrático de Direito, qualquer instrumento destinado à resolução de controvérsias deve ser interpretado à luz das garantias constitucionais que disciplinam o acesso à justiça e o devido processo legal.

Sob essa perspectiva, a tecnologia não constitui um fim em si mesma, tampouco pode ser utilizada como justificativa para restringir o exercício do direito de ação. A contribuição da ODR para a política judiciária brasileira depende da forma como esses mecanismos são estruturados e da preservação de sua vocação originária: oferecer aos jurisdicionados uma alternativa legítima para a composição consensual dos conflitos, sem substituir ou limitar a atuação do Poder Judiciário. Como observa Lessig (2006), a arquitetura dos ambientes digitais exerce função regulatória ao influenciar comportamentos e delimitar possibilidades de atuação dos usuários. Essa constatação demonstra que o desenho das plataformas também deve submeter-se aos princípios constitucionais que orientam a tutela jurisdicional.

A preservação da autonomia das partes constitui elemento indispensável para a legitimidade desse modelo. A consensualidade pressupõe liberdade de escolha, razão pela qual a utilização de plataformas digitais somente se harmoniza com a Constituição quando representa uma alternativa colocada à disposição do consumidor e não uma etapa obrigatória para o exercício do direito de ação. A transformação da ODR em requisito de admissibilidade altera profundamente sua natureza jurídica, deslocando-a do campo da autocomposição para o da restrição procedimental. Em vez de ampliar os caminhos de acesso à justiça, a plataforma passa a funcionar como mecanismo de filtragem das demandas, resultado incompatível com a garantia prevista no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição da República Brasileira de 1988: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”

A transparência igualmente ocupa posição central nesse processo. O consumidor deve compreender de forma clara como a plataforma funciona, quais



etapas serão percorridas, quais informações serão exigidas, quais consequências jurídicas decorrem da celebração de eventual acordo e quais alternativas permanecem disponíveis caso a composição não seja alcançada. Sem essas informações, torna-se impossível afirmar que a manifestação de vontade ocorreu de maneira consciente e informada. A confiança nas soluções digitais depende da previsibilidade dos procedimentos e da possibilidade de controle sobre seu funcionamento, aspecto destacado por Susskind (2019) ao analisar os desafios contemporâneos da justiça digital.

Também merece atenção a persistência das desigualdades tecnológicas que caracterizam a sociedade brasileira. O acesso às plataformas digitais não ocorre em condições homogêneas. Diferenças relacionadas ao nível de alfabetização digital, à disponibilidade de equipamentos, à qualidade da conexão com a internet e às limitações decorrentes da idade ou da deficiência interferem diretamente na capacidade de utilização desses mecanismos. Ignorar essa realidade significa presumir igualdade material onde ela efetivamente não existe. A vulnerabilidade do consumidor, tradicionalmente analisada sob perspectivas técnica, econômica, jurídica e informacional, passa a incorporar uma nova dimensão decorrente das barreiras impostas pela própria transformação digital definição dos limites constitucionais das políticas contemporâneas de desjudicialização (Marques, 2022).

Essa realidade impõe a necessidade de mecanismos permanentes de controle institucional. Plataformas digitais voltadas à resolução de conflitos devem produzir indicadores públicos capazes de revelar sua efetividade prática, permitindo acompanhar índices de resposta, tempo médio de solução, percentual de acordos celebrados, reincidência das reclamações e comportamento dos fornecedores participantes. A disponibilização dessas informações fortalece a transparência da política pública e permite avaliar se a utilização da ODR está efetivamente promovendo soluções adequadas ou apenas reduzindo artificialmente a visibilidade estatística da litigiosidade.

A efetividade desse modelo também depende de sua integração com as instituições responsáveis pela tutela dos consumidores. A atuação coordenada



entre plataformas digitais, Procons, Defensorias Públicas, Ministério Público, agências reguladoras e Poder Judiciário possibilita que informações produzidas em milhares de reclamações individuais contribuam para a identificação de práticas abusivas reiteradas e para o desenvolvimento de respostas estruturais voltadas à prevenção dos conflitos. Dessa forma, a resolução individual deixa de constituir finalidade exclusiva do sistema e passa a coexistir com estratégias destinadas ao aperfeiçoamento das políticas públicas de proteção do consumidor definição dos limites constitucionais das políticas contemporâneas de desjudicialização (Malone; Nunes,2023).

No plano processual, essa conformação constitucional impede que a utilização prévia da ODR seja convertida em requisito para o reconhecimento do interesse de agir. A teoria da asserção continua incompatível com exigências que condicionem o ajuizamento da demanda à apresentação de protocolos administrativos, registros de atendimento, números de reclamação ou comprovantes de utilização de plataformas digitais. Esses documentos podem possuir relevância para a demonstração dos fatos discutidos em juízo, mas não integram, como regra geral, os pressupostos necessários ao exercício do direito de ação. A antecipação desse exame probatório compromete a lógica do processo civil e desloca indevidamente a análise do mérito para o momento inicial da demanda.

Diante dessa nova realidade tecnológica, entende-se que a construção de um modelo constitucional de *Online Dispute Resolution* exige que a inovação tecnológica permaneça subordinada às garantias fundamentais do processo. A eficiência administrativa constitui objetivo legítimo da política judiciária, mas não pode justificar condicionamentos indiretos ao acesso à jurisdição. A tecnologia deve fortalecer o sistema de justiça, simplificando procedimentos, ampliando alternativas de solução e reduzindo custos para os jurisdicionados. Sempre que passar a funcionar como obstáculo ao exercício do direito de ação, deixará de representar instrumento de democratização da justiça para assumir função incompatível com a ordem constitucional.

Ressalte-se ainda que a consolidação da ODR no Brasil dependerá de dois



fatores conjugados: expansão das plataformas digitais; e de capacidade de integrá-las a um modelo de justiça comprometido com a proteção dos direitos fundamentais, porquanto a inovação tecnológica somente cumprirá sua finalidade institucional se caminhar ao lado da transparência, da acessibilidade, da igualdade material e da preservação do acesso à justiça, permitindo que a consensualidade permaneça como expressão da autonomia das partes e não como mecanismo de contenção da tutela jurisdicional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A crescente incorporação de tecnologias digitais ao sistema de justiça brasileiro? representa uma das mais profundas transformações experimentadas pelo Direito Processual nas últimas décadas. A expansão da *Online Dispute Resolution* evidencia que a busca por soluções mais céleres, acessíveis e eficientes constitui resposta necessária ao aumento da litigiosidade de massa e às novas formas de interação estabelecidas na sociedade digital. Entretanto, o desenvolvimento de instrumentos tecnológicos destinados ao tratamento dos conflitos não elimina as exigências constitucionais que orientam o exercício da jurisdição, nem autoriza a relativização das garantias fundamentais que estruturam o acesso à justiça.

A análise desenvolvida neste ensaio acadêmico permitiu demonstrar que a transformação digital da justiça alterou significativamente a forma pela qual conflitos são administrados, deslocando a tecnologia da posição de simples instrumento operacional para elemento integrante da própria arquitetura institucional dos procedimentos consensuais. A evolução conceitual da ODR evidencia que plataformas digitais passaram a desempenhar funções relacionadas à organização das informações, à indução de comportamentos, à prevenção de litígios e à gestão de conflitos repetitivos, assumindo papel estratégico na política pública de justiça digital. Essa constatação, contudo, reforça — e não reduz — a necessidade de controle constitucional sobre o modo como tais instrumentos são incorporados ao sistema de justiça.



Também se verificou que o fenômeno da litigiosidade consumerista não pode ser explicado exclusivamente pela existência de elevado número de demandas judiciais. Em grande medida, a repetição dos processos decorre da reiteração de práticas empresariais ilícitas, da concentração de grandes litigantes e das assimetrias estruturais que caracterizam as relações de consumo. Nessa perspectiva, a desjudicialização não deve ser compreendida como política voltada à simples redução estatística do acervo processual, mas como estratégia institucional destinada a oferecer mecanismos mais adequados para a tutela dos direitos, preservando a jurisdição como garantia última dos cidadãos.

A investigação do Tema 1396 do Superior Tribunal de Justiça brasileiro revelou que a eventual exigência de tentativa prévia de solução extrajudicial suscita relevantes questionamentos constitucionais. A análise da teoria da asserção revelou que a criação de condicionamentos gerais ao exercício do direito de ação não encontra fundamento suficiente na legislação processual vigente nem na interpretação constitucional da garantia prevista no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição da República Brasileira de 1988. A consensualidade constitui importante diretriz de política judiciária, mas não pode ser convertida em requisito implícito de admissibilidade processual.

Foi possível também neste estudo inferir que o debate contemporâneo acerca da *Online Dispute Resolution* deve superar a tradicional oposição entre eficiência e acesso à justiça. A verdadeira questão jurídica não reside na conveniência da utilização de plataformas digitais, mas na definição dos critérios constitucionais que devem orientar sua implementação. Nesse sentido, propuseram-se parâmetros voltados à construção de um modelo de ODR compatível com o Estado Democrático de Direito, fundado na voluntariedade, na transparência, na acessibilidade, na auditabilidade, na proteção da vulnerabilidade digital, na integração institucional e na preservação da inafastabilidade da jurisdição. A observância desses critérios permite compreender a justiça digital como mecanismo de fortalecimento — e não de substituição — da tutela jurisdicional.



Entende-se, à guisa de conclusão, que o julgamento do Tema 1396 não deve ser interpretado apenas como controvérsia relativa ao interesse de agir nas relações de consumo, mas como precedente potencialmente estruturante da política brasileira de justiça digital. A decisão a ser proferida pelo Superior Tribunal de Justiça possui capacidade de influenciar não apenas o futuro das plataformas de *Online Dispute Resolution*, mas também os limites constitucionais da desjudicialização e da consensualidade no processo civil brasileiro. Por essa razão, qualquer solução construída pela Corte deverá compatibilizar os objetivos de eficiência administrativa com a preservação das garantias fundamentais que conformam o direito de acesso à justiça.

Por fim, advoga-se no sentido de que a expansão da *Online Dispute Resolution* representa importante oportunidade de aperfeiçoamento institucional do sistema de justiça brasileiro, desde que sua utilização permaneça orientada pela lógica da ampliação das alternativas de tutela e não pela criação de mecanismos indiretos de restrição ao direito de ação. A tecnologia pode — e deve — contribuir para a racionalização da prestação jurisdicional, mas sua legitimidade dependerá sempre da capacidade de fortalecer os direitos fundamentais dos jurisdicionados, especialmente daqueles que se encontram em posição de maior vulnerabilidade nas relações de consumo. Em um Estado Democrático de Direito, a inovação tecnológica somente se justifica quando promove maior efetividade da tutela jurisdicional sem comprometer o núcleo essencial das garantias constitucionais que asseguram a todos o pleno acesso à justiça.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 12 set. 1990.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Diário



Oficial da União: Brasília, DF, 17 mar. 2015.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.** Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 29 jun. 2015.

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

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2025.** Brasília, DF: CNJ, 2025.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de Direito Processual Civil:** introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento. 26. ed. Salvador: JusPodivm, 2024.

GALANTER, Marc. **Why the "Haves" Come Out Ahead:** Speculations on the Limits of Legal Change. *Law & Society Review*, v. 9, n. 1, p. 95-160, 1974.

KATSH, Ethan. ODR: a Look at History. In: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan; RAINEY, Daniel (ed.). *Online Dispute Resolution: Theory and Practice.* The Hague: Eleven International Publishing, 2012.

KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes.* New York: Oxford University Press, 2017.

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet. *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace.* San Francisco: Jossey-Bass, 2001.

LESSIG, Lawrence. Code: Version 2.0. New York: Basic Books, 2006.

MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. *Manual da Justiça Digital: compreendendo a Online Dispute Resolution, os tribunais híbridos e a inteligência artificial analítica e generativa no Direito.* Salvador: JusPodivm, 2023.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais.** 10. ed. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022.

MITIDIERO, Daniel. Curso de Direito Processual Civil: **teoria geral do processo civil.** São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022.



SANTOS, Boaventura de Sousa. **Para uma Revolução Democrática da Justiça**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. **Audiência vai debater se interesse de agir em ação de consumo exige prévia tentativa de solução extrajudicial**. Brasília, DF: STJ, 2026.

SUSSKIND, Richard. Online **Courts and the Future of Justice**. Oxford: Oxford University Press, 2019.

TERESA ARRUDA ALVIM WAMBIER, Teresa Arruda. **Primeiros Comentários ao Código de Processo Civil**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2023.

WERNECK, Isadora; LUCON, Paulo Henrique dos Santos (org.). *Direito Processual e Tecnologia: os impactos da virada tecnológica no âmbito mundial*. São Paulo: JusPodivm, 2022.