



O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

Daury Cesar Fabriz, FDV, Brasil¹

João Jerônimo Pretti Alves, FDV, Brasil²

RESUMO

Este artigo visa entender se o cidadão que teve seus direitos violados possui um dever fundamental de usar os recursos tecnológicos disponíveis na tentativa de solucionar os respectivos conflitos. Foi utilizado o método indutivo na produção deste trabalho acadêmico, buscando por jurisprudências, doutrinas e artigos em vários sítios eletrônicos, bem como em revistas científicas, para orientar na reflexão sobre o tema proposto. A presente pesquisa levou à conclusão no sentido de que, no geral, os cidadãos que tiveram seus direitos violados não possuem um dever fundamental de utilizar as tecnologias disponíveis para a resolução dos próprios litígios, já que nem todos os indivíduos possuem acesso a tais recursos, cabendo ao Estado promover medidas para permitir esse acesso nos casos dos menos favorecidos. Ainda, vale observar o disposto no art. 5º, LXXVIII, da Constituição Federal, que estabelece a garantia da razoável duração do processo e a celeridade no respectivo andamento. Assim, salienta-se que não cabe somente ao Estado contribuir para dinamizar e agilizar os trâmites processuais, mas, também, às partes, já que são beneficiados com maior rapidez e eficiência nas respostas, além de auxiliar na desobstrução do Sistema Judiciário.

PALAVRAS-CHAVE: Acesso à Justiça. Acesso às tecnologias. Cidadão que teve seus direitos violados. Deveres fundamentais dos particulares. Soluções alternativas de conflitos.

1 INTRODUÇÃO

Primeiramente, sabe-se que todos os cidadãos brasileiros possuem o direito de “contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes”, com fundamento legal no art. 5º, LV, da Constituição da República Federativa do Brasil. Entretanto, necessita-se considerar a atual situação na qual se encontra o Brasil, bem como o resto do Planeta, ou seja, a Pandemia de COVID-19, cujos efeitos, apesar de arrefecidos, ainda se fazem presentes. Com isso, em destaque nos momentos mais tensos da referida calamidade, se observou que foram evitadas as

¹ Professor Associado da Universidade Federal do Espírito Santo – UFES e Professor da Faculdade de Direito de Vitória – ES. Doutor e Mestre em Direito pela Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG. Presidente da Academia Brasileira de Direitos Humanos. Advogado. E-mail: daury@terra.com.br.

² Graduando em Direito pela Faculdade de Direito de Vitória; e-mail: jj.pa2010@hotmail.com. Fabriz, D.C., Alves, J.J.P.; O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia. Revista Portuguesa de Ciências Jurídicas V.4, Nº1, p.29-50, Jan./Jul. 2023. Artigo recebido em 10/04/2023. Última versão recebida em 18/05/2023. Aprovado em 10/06/2023

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

audiências presenciais, no tocante aos processos judiciais, visando zelar pela saúde de todos os envolvidos, de modo que foram priorizadas e, conseqüentemente, aumentadas as reuniões virtuais, ocorridas por meio de aplicativos adequados para tanto.

Nesse sentido, vale lembrar que essa ferramenta, tão amplamente propagada, em destaque, ao longo da Pandemia, foi utilizada, também, para os casos de audiências de solução extrajudicial de conflitos, como mediação, arbitragem e conciliação. Ainda, foram muito utilizadas as ODR's, termo que, traduzido para a Língua Portuguesa, significa resolução de disputas online, com o mesmo objetivo das audiências virtuais, de forma a buscar a resolução de litígios antes da propositura de ação no Sistema Judiciário. Estas, por sua vez, em regra, para ocorrerem, não necessitam da intervenção do Estado, mas, somente das partes, que se reúnem por meio de aplicativos de comunicação eletrônica buscando firmar um acordo que beneficie ambos os lados da lide.

Já no que tange aos deveres fundamentais, previstos no início do Título II da Constituição de 1988, são definidos pelos autores GONÇALVES e FABRIZ (2013, p. 92), no âmbito do Grupo de Pesquisa “Estado, Democracia Constitucional e Direitos Fundamentais”. De acordo com estes, os deveres fundamentais devem ser entendidos como “uma categoria jurídico-constitucional, fundada na solidariedade, que impõe condutas proporcionais àqueles submetidos a uma determinada ordem democrática, passíveis ou não de sanção, com a finalidade de promoção de direitos fundamentais”. Além disso, conforme aduz GRADVOHL (2009, p. 268), os deveres fundamentais não buscam somente assegurar direitos fundamentais, mas também podem servir como garantia para o cumprimento de outro dever fundamental, como é o caso do dever de colaborar com a Justiça Eleitoral, o qual faz cumprir o dever de votar. Ainda, cabe asseverar que o direito de um indivíduo depende, também, dos demais indivíduos cumprirem seus respectivos deveres de não violar ou impedir a concretização do referido direito.

Dessa forma, cabe salientar as justificativas para a realização do presente trabalho acadêmico, as quais se encontram nos fatores apresentados nos parágrafos a seguir.

Inicialmente, justifica-se, esta pesquisa científica, pelo fato de o tema em questão se tratar de assunto concernente, também, ao acesso à justiça, não somente em relação ao Poder Judiciário, mas, principalmente, sobre tal conceito como valor, em destaque por meios extrajudiciais. Além disso, outro problema a ser enfrentada é que, para tanto, necessita-se, muitas vezes, de recursos tecnológicos, sendo que, porém, nem todos os cidadãos têm acesso a tais recursos disponibilizados hodiernamente.

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

Outrossim, este artigo se justifica em razão de o tema ainda ser objeto de poucos estudos e pesquisas específicas na devida proporção, haja vista os constantes e grandes avanços tecnológicos observados recentemente em torno de todo o planeta.

Ademais, tal tema se configura bastante pertinente e atual, de forma que pode contribuir consideravelmente para a desobstrução do Sistema Judiciário brasileiro. Isso porque as resoluções de conflitos de forma online podem evitar a proposição de ações judiciais ou, quando alguma parte recorre ao Judiciário, estas podem reduzir o tempo de resposta dos conflitos, caso haja acordo entre os envolvidos. Nesse sentido, no tocante às resoluções online dos litígios, estas podem auxiliar na busca por soluções mais eficazes para os conflitos, de modo a evitar grandes prejuízos às partes, mas, na verdade, buscando, ao máximo, beneficiar ambas.

Sobre isso, importa ressaltar a grande frequência de soluções, acordos extrajudiciais para litígios entre cidadãos e empresas, independentemente do ramo em que estas atuam, de modo que as tecnologias facilitam tais acordos, em destaque no período pandêmico. A título de exemplo, cabe mencionar a plataforma Consumidor.gov.br, criada pelo Governo Federal em 2014 e voltada à solução online de conflitos de consumo, estando, ademais, intimamente relacionada com o art. 4º, V, do Código de Defesa do Consumidor. Tal dispositivo do CDC determina que a Política Nacional de Relações de Consumo deve se pautar, dentre outros princípios, no “incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo”. Diante disso, observa-se que, além do Código de Processo Civil, em seu art. 3º, §§ 2º e 3º, o Código de Defesa do Consumidor também reforça a necessidade de se estimular a solução extrajudicial dos conflitos, seja pelo Estado ou pelos particulares, como os advogados ou as partes, por exemplo. Outrossim, além da quantidade de reclamações recebidas por empresa, a plataforma Consumidor.gov.br mostra, em sua página sobre indicadores, as estatísticas relacionadas à quantidade de soluções, comparado ao número de reclamações referentes a cada instituição cadastrada no sítio eletrônico, bem como o número de reclamações respondidas, tempo médio de resposta e o índice de satisfação.

Ademais, para reforçar a importância do tema, pode-se citar, a título exemplificativo, o caso da empresa de telefonia VIVO, a qual já recebeu 439.329 reclamações, tendo respondido a todas, em um prazo médio de 7,9 dias, obtendo a nota de 4,1 como índice de satisfação com o atendimento – sendo que a nota máxima é 5 –, além de conseguir solucionar 92% das reclamações. De modo semelhante, a empresa Rio Grande Seguros e Previdência já recebeu 4.211 reclamações, tendo respondido a pouco mais de 99% delas, em um prazo médio de 8,9

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

dias, obtendo a nota de 4,7 como índice de satisfação com o atendimento, além de ter solucionado 97,6% das reclamações. Dessa forma, verifica-se com maior clareza a importância das plataformas de solução online de conflitos, bem como os respectivos benefícios, tanto para a população que busca resolver seus litígios sem precisar gastar muito dinheiro, quanto para o Poder Judiciário, visto que, assim, a redução da quantidade de processos tramitando mostra-se significativa.

Destarte, observa-se que a busca por soluções online de conflitos, especialmente em tempos de pandemia, visa, além da resolução dos litígios – sejam estes judiciais ou extrajudiciais –, garantir o direito à saúde de todos os envolvidos, direito, este, que pode ser assegurado pela solidariedade das demais pessoas, ao utilizarem os recursos tecnológicos para a pôr fim à desavença.

Nesse sentido, a busca pela resolução de conflitos por meio das tecnologias pode ser entendida, a depender do ponto de vista, como um dever fundamental que garante o direito elencado no art. 5º, LXXVIII, do texto constitucional, o qual afirma que “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”.

Por fim, diante do exposto, tornam-se mais explícitas as justificativas para a realização do presente um artigo científico, de modo a lograr compreender, de um ponto de vista mais geral, se o cidadão lesado tem um dever fundamental de buscar, por intermédio da tecnologia, a resolução de conflitos anteriormente à propositura de uma ação no Poder Judiciário.

2 DO ACESSO À TECNOLOGIA

Diante da introdução ao tema abordado no presente artigo, necessita-se da argumentação para aprofundar o assunto e, posteriormente, ao expor os resultados obtidos por meio da pesquisa, concluir o trabalho com uma tese condizente com a exposição aqui realizada. Assim, inicia-se o desenvolvimento mencionando a questão do acesso aos recursos tecnológicos disponíveis hodiernamente.

Nesse sentido, cabe citar que, no século XXI, as tecnologias, principalmente a Internet, são indispensáveis, de modo que a falta desta já prejudica bastante a vida das pessoas. A exemplo disso, vale ilustrar os casos em que o indivíduo possui contatos de clientes com quem precisa conversar, ou quando necessita gerir o site da respectiva empresa, independentemente do porte, ou até mesmo quando um estudante perde algum conteúdo de alguma aula e precisa recuperá-lo por meio de colegas de sala. Assim, verifica-se a imprescindibilidade do acesso à Internet no

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

cotidiano, uma vez que a ausência desta pode causar perdas materiais à pessoa. Dessa forma, cabe apresentar alguns dos fatores que contribuem para a continuação do referido problema, de modo a gerar danos, nos mais variados âmbitos, aos prejudicados diretamente por este empecilho.

Nessa perspectiva, tem-se, primeiramente, a questão da condição financeira escassa, que pode ser consequência de insuficiente formação educacional, má gestão do dinheiro adquirido, dentre outras causas. O fato é que, diante desse aspecto, dificulta-se a obtenção de grande parte dos bens materiais não básicos, inclusive no tocante aos recursos tecnológicos disponibilizados no século XXI. Além disso, vale considerar a Pandemia de COVID-19 vivenciada ao longo de toda extensão do Planeta, de modo que tal situação prejudicou bastante diversas áreas profissionais. Cabe mencionar que muitas empresas ficaram, de certa forma, obrigadas a encontrar alguma maneira de manter o respectivo funcionamento, adequando-se ao cenário atual, ou seja, por meio da utilização de tecnologias para realizar vendas ou oferecimento de serviços virtualmente, sem o contato físico, antes, costumeiro. Assim, de modo semelhante, as pessoas aumentaram a frequência com que usavam os meios de comunicação online, como redes sociais ou aplicativos de notícias, já que havia o perigo de contaminação caso saíssem de suas casas para socializar ou receber informações sobre a comunidade em que viviam. Dessa forma, verifica-se a importância do acesso às tecnologias, para proporcionar, aos cidadãos, uma vida estável e constantemente atualizada com o resto do Planeta, de modo a auxiliar na tomada de decisões – como nos casos de investidores em bolsas de valores – ou na manutenção da informação acerca de questões da sociedade, como saúde e segurança. Tem-se, então, um novo sistema de comunicação que constrói uma linguagem universal digital, levando à interação, direta ou indireta, entre indivíduos de todo o globo terrestre (CASTELLS, 1999, p. 22). Ademais, percebe-se que uma baixa condição financeira se configura como fator que dificulta o acesso aos recursos tecnológicos por parte dos cidadãos, em destaque à Internet.

Outra questão a ser exposta é o fato de as casas, principalmente das pessoas menos favorecidas, nem sempre estarem em locais onde o sinal de Internet possa ser acessado pelos indivíduos, seja em áreas suburbanas ou rurais. Nesse sentido, cabível relacionar tal afirmação ao fator apresentado no parágrafo anterior, uma vez que o baixo poder aquisitivo obriga essas pessoas a morarem em lugares mais isolados, longe dos grandes centros urbanos, dificultando as idas aos estabelecimentos comerciais com maior variedade de produtos à venda. Assim, muitas vezes, tanto no campo como às margens das grandes cidades, os recursos configuram-se mais escassos, incluindo o acesso à Internet e às demais tecnologias. Isso pode dificultar, como já

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

mencionado, as constantes atualizações acerca do Planeta como um todo, além da própria localidade onde o indivíduo reside, podendo atrapalhar tomadas de decisões, para si ou para outrem, ou impedir a pessoa de se manter informada sobre os assuntos da sociedade, clima, política, saúde, entre outros. Ademais, deve-se levar em consideração, também, que nem todas as pessoas possuem condições financeiras de adquirir um plano de Internet para a respectiva moradia, de forma a, nem sequer, haver acesso a esta, sem mencionar, além disso, os casos, raros, mas existentes, de indivíduos ainda desconhecedores dessa – para estes – inovação. Diante disso, deve-se ter em mente que a Organização das Nações Unidas, desde 2011, considera o acesso à Internet como um direito fundamental, afirmando que a inobservância a tal direito, independentemente dos motivos, implica em violação ao art. 19, parágrafo 2º, do Pacto Internacional sobre os Direitos Civis e Políticos, o qual estabelece o seguinte:

Toda pessoa terá direito à liberdade de expressão; esse direito incluirá a liberdade de procurar, receber e difundir informações e idéias de qualquer natureza, independentemente de considerações de fronteiras, verbalmente ou por escrito, em forma impressa ou artística, ou por qualquer outro meio de sua escolha.

Nessa perspectiva, tem-se que os recursos tecnológicos, mais especificamente o acesso à Internet, podem auxiliar, por exemplo, em casos de solução extrajudicial de conflitos, como será visto posteriormente, ou até para garantir outros direitos aos cidadãos, como o direito à informação, haja vista a facilidade com que se consegue acessar conteúdos, dos mais diversos, na Internet. Além disso, as tecnologias contribuem, também, para assegurar o direito à saúde, a exemplo do agendamento virtual de vacinas para os indivíduos que assim desejarem e puderem, como ocorre, no Brasil, desde o início das vacinações durante a Pandemia de COVID-19, a qual ainda é vivenciada pela população global. Verifica-se, dessa forma, a imprescindibilidade do acesso à Internet, uma vez que pode auxiliar na garantia de necessidades básicas e direitos fundamentais dos cidadãos. Além disso, diante do exposto anteriormente e das novas tecnologias disponíveis atualmente, vale lembrar que é dever do Estado brasileiro realizar a inclusão digital dos respectivos cidadãos, uma vez que o meio eletrônico é “um novo meio para a realização de relações sociais e jurídicas, permitindo o desenvolvimento da personalidade” (ANDRADE; ACIOLI, 2013, p. 237). Assim, reforça-se a competência do Poder Público no sentido de auxiliar no aprimoramento da cidadania por meio das inovações tecnológicas, haja vista maior alcance de informações e, conseqüentemente, maior desenvolvimento de fato.

3 DO ACESSO À JUSTIÇA

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

Já no tocante ao acesso à Justiça, tem-se que “o direito de acesso à justiça possui uma relação gênero/espécie com o direito de acesso ao Poder Judiciário” (LARANJA; FABRIZ, 2019, p. 10), sendo, portanto, conceitos diferentes, mas relacionados. Ainda, cabe mencionar os renomados autores CAPPELLETTI e GARTH (1988, p. 8), os quais afirmam que o acesso à Justiça, por ser de difícil definição, pode possuir duas finalidades fundamentais do composto jurídico: “Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos”. No caso do presente trabalho acadêmico, será utilizado o segundo sentido à expressão correspondente ao título deste item, a fim de apresentar alguns fatores que dificultam o acesso à justiça por parte da sociedade, em destaque pela população mais carente. Assim, parte à exposição de tais aspectos.

Nesse ínterim, inicia-se citando a condição financeira dos indivíduos como fator dificultador do acesso à Justiça, uma vez que os menos favorecidos, na grande maioria das vezes, se encontram nessa situação em razão de uma formação escolar não tão boa ou proveitosa. Assim, por causa disso, ao se tornarem civilmente capazes, tais cidadãos não sabem dos respectivos direitos constitucionais, de forma que, se tiverem suas garantias violadas, não terão conhecimento sobre isso, verificando-se “a deficitária informação sobre direitos e deveres legalmente garantidos” (SANTOS, 2008, p. 80). Outra questão a ser tocada nesse sentido, é o fato de que as pessoas mais carentes, mesmo que possuam um certo entendimento acerca das próprias garantias estabelecidas pela Constituição Federal de 1988, por vezes, não acionam o Poder Judiciário, em razão dos custos para tanto. Nessa perspectiva, há, atualmente, os Juizados Especiais, que possibilitam que os menos favorecidos ingressem no Judiciário em causas de menor valor reivindicado, em busca dos respectivos direitos. Porém, sobre isso, se encontra outro problema, que será comentado a seguir.

No tocante à localização, em continuação ao mencionado no fim do parágrafo anterior, necessário citar o fato de que nem sempre os Juizados Especiais se encontram em lugares de fácil acesso aos cidadãos, principalmente em relação aos de baixa renda. Isso porque, majoritariamente, essas ramificações do Sistema Judiciário se situam nos centros das cidades ou em locais que demandam gastos por parte dos indivíduos menos favorecidos, com transporte público, por exemplo, uma vez que dificilmente há anexos do Poder Judiciário em comunidades mais carentes. De modo semelhante, as partes principais do referido Órgão público, estas principalmente, também se encontram em locais mais centrais dos municípios, dificultando visitas ou idas de pessoas com menor poder aquisitivo, sejam das áreas suburbanas, sejam de áreas rurais. Observa-se, assim, a localização e a baixa quantidade de unidades judiciárias em

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

locais mais isolados das cidades como um fator impeditivo do acesso à Justiça por parte das pessoas com mais carentes.

Há, ainda, o fator tempo como problema, tendo em vista que, em alguns casos, os cidadãos de baixa renda passam grande parte do dia em busca de trabalho ou exercendo-os, a fim de angariar dinheiro para sobreviver e sustentar a respectiva família. Com isso, se têm seus direitos violados, essas pessoas não querem dispor de seu tempo para reivindicá-los judicialmente, não só em razão do difícil acesso até a unidade judiciária, mas também porque preferem destinar seu tempo ao emprego para obter lucros, a fim de melhorar as respectivas condições de vida.

Além disso, existem, ainda, mesmo que raros os casos, pessoas que não têm conhecimento em relação à possibilidade de acionar o Poder Judiciário para reivindicar os respectivos direitos. Isso se dá em razão, principalmente, de uma insuficiente formação educacional, o que, na maioria das vezes, impede que a pessoa conquiste empregos, conseqüentemente, salários bons, e, portanto, moradias e manter-se informada.

Deve-se considerar, ainda, a Pandemia de COVID-19 como fato que dificultou bastante o acesso à Justiça, principalmente no momento mais conturbado da referida calamidade. Nesse sentido, cabe lembrar que, nesse período, grande parte da população brasileira, em destaque a mais carente, perdeu seus empregos ou foi substituída por máquinas, inovações tecnológicas, de forma a ficarem, de certo modo, obrigados a se reinventarem para sobreviver e sustentar a família. Assim, com redução no poder de compra, essas pessoas passaram a ter menos condições de arcar com custas judiciais, caso pretendessem acionar o Poder Judiciário, precipuamente a Justiça Comum. Ademais, mesmo que desejassem buscar soluções alternativas para seus conflitos, seria mais difícil, uma vez que, de certo modo, passou a ser proibido o contato físico, a fim de preservar a vida e a saúde dos cidadãos. Dessa forma, tem-se que, para essas opções amigáveis de resolução de litígios ocorrerem, passou a ser necessário o uso de tecnologias, principalmente da Internet, tentativa que, por vezes, era frustrada por parte da população mais carente, já que a escassez de capital impedia a obtenção de tais recursos. Com isso, se verificam alguns fatores problemáticos relacionados ao acesso à Justiça.

4 DAS SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE CONFLITOS

Em relação às soluções alternativas de conflitos, é válido mencionar algumas barreiras ao seu acesso por parte do cidadão, as quais dificultam significativamente a busca pela desobstrução do Poder Judiciário brasileiro.

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

Inicialmente, cabe citar a informação, o conhecimento dos indivíduos no tocante às resoluções extrajudiciais de litígios, uma vez que, ao não ter uma instrução educacional suficiente, a pessoa, por vezes, nem sabe da existência dessas possibilidades quando da violação dos respectivos direitos. Com isso, em vez de buscar solucionar a lide com a outra parte – diretamente ou com auxílio de um mediador ou um conciliador, por exemplo –, o indivíduo tende a procurar desde logo o Sistema Judiciário. Assim, vários processos são iniciados diariamente, levando meses ou anos para serem concluídos, sendo que considerável quantidade destes poderiam ser resolvidos em poucos dias ou horas se houvesse a tentativa de acordo anteriormente à propositura de ação judicial.

Outro problema a ser exposto é a localização dos órgãos judiciais, o que, por vezes, exclui os cidadãos mais carentes e residentes em áreas periféricas. Pode-se afirmar que isso ocorre porque tais pessoas não possuem condições financeiras de se dirigirem a tais órgãos públicos, ou porque, em razão disso, passam a maior parte do dia em busca de trabalho ou exercendo-o, a fim de sustentar a família ou, apenas, sobreviver. Ainda sobre este item, podem ser mencionadas eventuais dificuldades relacionadas ao acesso de funcionários da Justiça aos locais de moradia dos cidadãos menos favorecidos, por vezes, em regiões relativamente perigosas, controladas por um governo paralelo, como aponta decisão da 5ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro:

EXECUÇÃO FUNDADA EM TÍTULO EXECUTIVO EXTRAJUDICIAL - Pedido de arresto de automóvel em razão de não ter sido possível a citação da ré, em outra causa, barrado que foi o oficial de justiça, na entrada de favela, por homens armados. Indeferimento. Agravo de instrumento. O arresto somente tem cabimento nos casos expressos em lei. No caso, além da dificuldade de citação não se incluir entre as hipóteses tipificadas no artigo 813 do Código de Processo Civil ela não se deu por ato da devedora, ocorrendo, ao contrário, por circunstância certamente alheia à sua vontade. Improvimento. (Ementa de acórdão da 5ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Desembargador relator Carlos Ferrari no julgamento do Agravo de Instrumento de n 17443, julgado em 11 de março de 2003)

Assim, a exemplo desta jurisprudência, verifica-se o empecilho relacionado à localização, seja dos órgãos judiciais ou das residências das partes, o que dificulta o acesso às soluções alternativas de conflitos pelos respectivos envolvidos. Ademais, vale destacar que, apesar de a ementa citada anteriormente ser de 2003, essa realidade se arrasta até os dias atuais. Nesse sentido, dificulta-se a possibilidade de haver, por exemplo, mediação de conflitos, a qual se baseia na informalidade, mas no âmbito da legalidade (MOREIRA, 2007, p. 220), exercendo o papel de ferramenta voltada à transformação social.

Outra menção necessária, é o fato de os mais carentes não terem, muitas vezes, condições de adquirir recursos tecnológicos suficientes para acessar, por exemplo, plataformas de resoluções

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

extrajudiciais de litígios ou plataformas de comunicação virtual, como nos casos em que precisam se manifestar em audiências de conciliação realizadas de forma online. Existem, além disso, as hipóteses em que os indivíduos logram a obtenção desses dispositivos eletrônicos, porém, não possuem capacidade técnica para os utilizarem, a exemplo de pessoas idosas, situação que, gradativamente, é contornada, quando estas aprendem – sozinhas ou com auxílio – a manusear as novas tecnologias.

Já no tocante aos casos em que os cidadãos possuem o conhecimento acerca da existência de formas extrajudiciais de conflitos, cabe asseverar que a tentativa de realizar acordos antes do ajuizamento de ações no Poder Judiciário seria de grande valia para este órgão. Isso porque tal instituição se encontra, no século XXI, abarrotada de processos, o que gera demora nos trâmites, nos julgamentos e, conseqüentemente, na extinção destes. Nesse sentido, vale mencionar que o deputado federal Ricardo Barros, do PP/PR, criou o Projeto de Lei 3813/2020, que, atualmente, se encontra aguardando a designação de relator na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania e cuja ementa prevê que “Dispõe sobre a obrigatoriedade, nos litígios entre particulares que tenham por objeto direitos patrimoniais disponíveis, de realização de sessão extrajudicial de autocomposição prévia à propositura de ação judicial, estabelecendo normas para tanto. ”

Nessa perspectiva, observa-se que essa proposta, se aprovada, contribuirá consideravelmente tanto para a pacificação da população brasileira, como no combate à excessiva judicialização de conflitos, de modo a desobstruir, aos poucos, o Sistema Judiciário do País. Ato contínuo, cabe mencionar que essa tentativa se volta ao dever de propugnar pela paz (LAZARI, 2020, p. 1115,), uma vez que visa impedir conflitos e cessar hostilidades e, conseqüentemente, buscar harmonizar as relações. Ademais, vale lembrar que tal projeto prevê a abrangência para as causas dos Juizados Especiais Cíveis. Ainda, percebe-se que, nesta ementa, fica estabelecido que passará a ser obrigatória a realização de uma sessão em um ambiente isolado, seja público ou particular, e que poderá ocorrer presencialmente ou a distância, com transmissão digital de imagem e som. Além disso, o projeto determina que, na realização da sessão de autocomposição, ambas as partes deverão estar assistidas por advogados, sendo que, posteriormente a essa audiência, qualquer das partes poderá ingressar com uma ação judicial. Assim, verifica-se que, no decorrer dos anos, as discussões sobre o modelo diversificado adotado no Sistema Judiciário brasileiro aumentaram, diante das situações de discordância entre a realidade social, os textos da Constituição Federal, do Código de Processo Civil e a prestação jurisdicional (LOPES, 2020, p. 414).

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

Há que se considerar, também, que, antes de a pandemia se iniciar, as soluções alternativas de conflitos já vinham sendo estimuladas pela jurisprudência, como forma de desobstruir o Poder Judiciário e, conseqüentemente, reduzir significativamente o tempo de resposta para o processo, dando, a este, uma decisão final de forma mais rápida. A exemplo disso, pode ser mencionado o julgamento do REsp 1.772.242/SE, por parte do Superior Tribunal de Justiça, cuja decisão cita o Novo Código de Processo Civil, mais especificamente seu art. 3º, §§ 2º e 3º, para afirmar que as partes de um processo judicial devem se atentar para a busca de formas e adequação às condições para resolução consensual dos litígios. Dessa maneira, “visando à pacificação do conflito, bem como ao descongestionamento do Poder Judiciário de demandas judiciais, justamente visando à efetividade e celeridade do processo” (REsp 1.772.242/SE), verifica-se que o STJ estimulou, por intermédio da supramencionada decisão, a solução extrajudicial dos litígios, considerando seus respectivos benefícios, tanto para as partes envolvidas nos processos, como para o Sistema Judiciário, como já exposto anteriormente. Ainda, HORTA (2019, p. 27) afirma:

O novo Código de Processo Civil trouxe medidas alternativas de resolução de conflitos, dando ao ordenamento jurídico uma maior efetividade das normas constitucionais, principalmente ao direito à razoável duração do processo, determinando, categoricamente, que o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos, através da conciliação, da mediação e de outros, os quais deverão ser estimulados por todos.

Nesse sentido, é válido mencionar que as soluções extrajudiciais de conflitos não se configuram como obrigatórias para o exercício do direito de ação por parte do indivíduo que teve suas garantias violadas, como entende o Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul, no julgamento da Apelação Cível 0800263-40.2020.8.12.0017, o que, atualmente, ainda é verdade. Por outro lado, o Superior Tribunal de Justiça, quando do julgamento do Recurso Especial 1783526/CE, apresentou o seguinte entendimento:

[...] a tentativa de solução do litígio por meios extrajudiciais não pode ser vista como afronta ao princípio da boa-fé objetiva, mas, ao revés, como atendimento ao comando inscrito no art. 3º, § 2º, do CPC. (Superior Tribunal de Justiça, relator Ministro Herman Benjamin, REsp 1783526/CE, julgado em 12 de abril de 2021)

Sobre o incentivo aos métodos alternativos de solução de conflitos, KÜNZEL SALOMÃO (2020, p. 63) assevera o seguinte:

[...] é característico da doutrina processual moderna o aclaramento e agilização dos meios de acesso à ordem jurídica justa, mediante um sistema jurídico que tenha como questão central a capacidade de produção de resultados aptos a pacificar as pessoas e eliminar os conflitos de forma justa. Sendo um dos pilares fundamentais do Estado de direito, o direito fundamental do acesso à justiça deixou de ser interpretado por meio do acesso aos tribunais, passando de acesso ao direito, preferencialmente sem contato com o órgão estatal.

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

Tal compreensão já é constatada no pensamento norte-americano desde 1985, quando a Corte Superior do Distrito de Columbia adotou o denominado sistema multiportas (Multi-Door Court-House), sendo sua principal atribuição conduzir cada conflito especificamente para a técnica de resolução mais adequada. Além disso, possibilitando aos cidadãos um acesso facilitado à justiça, proporcionando opções de resolução de disputas alternativas à jurisdição estatal, promovendo a celebração de acordos que tutelem os interesses de ambas as partes, e significando uma economia de tempo e dinheiro.

Sobre o referido “sistema multiportas”, MARKMAN e CALIL (2020, p. 51), explicam que é um modelo ideal, que possui um espaço que “oferece serviços sofisticados e sensíveis de admissão e uma variedade de atividades de resolução de disputas”, no mesmo lugar. Neste, seriam verificados os conflitos dos cidadãos e, posteriormente, os oficiais de admissão buscariam solucionar os litígios das pessoas durante o contato entre as partes. No caso de esta alternativa restar infrutífera, os indivíduos passariam por outra etapa, na tentativa de resolver a desavença de modo mais apropriado, por meio de arbitragem, mediação, conciliação ou adjudicação, por exemplo. Estes, por sua vez, seriam “institucionalizadas no sistema de justiça e estruturadas para atender às necessidades individuais”. Por intermédio do sistema multiportas, busca-se conscientizar mais pessoas acerca da diversidade de formas de solução de litígios, auxiliar os indivíduos na busca por locais adequados às respectivas lides, colaborar para a obtenção de referências de casos adequados no tocante a projetos de processamento de conflitos, além de buscar elevar a coordenação de tarefas entre os fóruns.

Diante do exposto nos parágrafos acima, verifica-se a importância de o cidadão buscar solucionar os respectivos conflitos antes de propor ação judicial, uma vez que, além de contribuir para a desobstrução do Poder Judiciário, proporciona resposta mais rápida – sem deixar de ser eficiente – ao indivíduo que teve seus direitos violados. Assim, não precisará esperar meses ou, até, anos para receber uma decisão por parte do Estado-julgador, a qual, nem sempre será favorável ou suficiente para reparar os danos gerados ao cidadão que teve os respectivos direitos violados.

5 DO DEVER FUNDAMENTAL

Em relação aos deveres fundamentais, previstos no início do Título II da Constituição de 1988, vale reforçar seu significado definido, no Grupo de Pesquisa “Estado, Democracia Constitucional e Direitos Fundamentais”, pelos autores GONÇALVES e FABRIZ (2013, p. 92). Nesse sentido, tais autores estabelecem que os deveres fundamentais se configuram como “[...] uma categoria jurídico-constitucional, fundada na solidariedade, que impõe condutas proporcionais àqueles submetidos a uma determinada ordem democrática, passíveis ou não de sanção, com a finalidade de promoção de direitos fundamentais. ”

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

Ainda, cabe mencionar que SIQUEIRA (2011, p. 206) definiu que os deveres fundamentais são, em tradução livre, os deveres que, autônoma ou juntamente aos direitos, os indivíduos possuem, com o Estado e com a sociedade, de proporcionar meios para manter as instituições públicas e para satisfazer as necessidades humanas básicas, e de respeitar a situação jurídica de terceiros e as normas do sistema constitucional, a fim de permitir o correto exercício dos direitos fundamentais.

Além disso, GRADVOHL (2009, p. 268), afirma que os deveres fundamentais não buscam somente assegurar direitos fundamentais, mas também podem servir como garantia para o cumprimento de outro dever fundamental, a exemplo do dever de colaborar com a Justiça Eleitoral, de modo que faz cumprir o dever de votar. Ademais, cabe asseverar que o direito de um indivíduo depende, também, dos outros cidadãos cumprirem seus respectivos deveres de não violar ou impedir a concretização da referida garantia.

Ato contínuo, mais relacionado ao tema aqui proposto, cabe transcrever a disposição do art. 5º, LXXVIII, da Constituição da República Federativa do Brasil, o qual estabelece o seguinte:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:
LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.

Nesse ínterim, vale refletir se a utilização de meios e recursos disponíveis, por parte dos envolvidos em litígios, judiciais e extrajudiciais, se configura como um dever fundamental pelos particulares, uma vez que referido o direito se encontra constitucionalmente estabelecido. Nessa perspectiva, tem-se que tal possível dever se pauta a garantir, às partes, o direito elencado no dispositivo supramencionado, ou seja, o direito a um processo célere, rápido – haja vista a necessidade, no século XXI, de dinamização das atividades cotidianas, a fim de concluir mais tarefas em menor período de tempo –, porém, sem perder de vista a respectiva eficiência. Ainda, vale mencionar o contexto da Pandemia de COVID-19, no qual se deu preferência às audiências virtuais – a exemplo dos processos judiciais, bem como nos casos de tentativa de soluções alternativas de conflitos –, com vistas a preservar a vida e a saúde dos envolvidos, evitando possíveis contaminações pelo Coronavírus, garantindo, assim, outro direito constitucional, ou seja, o direito à saúde, previsto no art. 6º, da Constituição Federal. Ademais, diante do cumprimento do dever de utilização de meios e recursos disponíveis nos processos, judiciais e extrajudiciais, verifica-se que fica facilitado o direito ao contraditório e à ampla defesa, por parte dos acusados, garantia elencada no art. 5º, LV, da Constituição de 1988.

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

Além disso, importante levar em consideração os benefícios da virtualização dos processos e respectivas audiências aos advogados – em razão da possibilidade de realizar mais tarefas, tanto pessoais como profissionais, e aumentar a produtividade – e ao Sistema Judiciário – uma vez que contribui para realizar mais sessões e, conseqüentemente, agilizar o andamento dos processos.

6 METODOLOGIA

No tocante à metodologia, verifica-se que o tema do presente trabalho acadêmico possui o objetivo principal de buscar um entendimento, de modo mais geral, se o cidadão que teve seus direitos violados, por uma empresa por exemplo, tem um dever fundamental de utilizar os recursos tecnológicos disponíveis na tentativa de solucionar seus litígios, anteriormente à propositura de uma ação no Poder Judiciário. Posto isso, para realizar esta pesquisa, cabe mencionar que foram utilizadas discussões bibliográficas a fim de produzir uma enquete, um levantamento, buscando determinar um quadro mais geral acerca da questão indicada no tema do presente artigo científico, ou seja, saber se os cidadãos lesados possuem um dever fundamental de usufruir das tecnologias, como as plataformas online, para resolverem conflitos antes de propor uma ação judiciária.

Outrossim, para a produção deste trabalho, no sentido do tema aqui proposto, são utilizados dados já existentes, obtidos por meio de diversas fontes, por meio de pesquisas jurisprudenciais, doutrinárias e em revistas científicas voltadas ao tema aqui proposto. Dentre estas, cabe mencionar, como exemplos, a busca por artigos na pasta do Programa de Pós-Graduação em Direito da Faculdade de Direito de Vitória – disponibilizada pelo Grupo de Pesquisa “Estado, Democracia Constitucional e Direitos Fundamentais” – e na “Revista Direitos e Garantias Fundamentais” – disponibilizada no sítio eletrônico da Faculdade de Direito de Vitória. Dessa forma, tem-se que o presente artigo é produzido no contexto do Grupo de Pesquisa “Estado, Democracia Constitucional e Direitos Fundamentais” do PPGD/FDV.

Ademais, nesta pesquisa acadêmica, utiliza-se o método indutivo, a fim de expor e analisar diversos argumentos voltados ao tema apresentado no presente artigo científico. Assim, com a observação de argumentos e premissas mais específicas, busca-se finalizar o trabalho com uma tese mais ampla, generalizada e que acrescente novas informações acerca do assunto proposto, por meio da conclusão alcançada ao final.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

Ao iniciar o último item do presente artigo, importa ressaltar que este buscou responder se o cidadão que teve seus direitos violados tem um dever fundamental de buscar, por intermédio da tecnologia, a resolução de conflitos anteriormente à propositura de uma ação no Poder Judiciário.

Em um segundo momento, vale lembrar os vários problemas relacionados ao acesso às tecnologias disponíveis no século XXI, mais especificamente à Internet, de modo a dificultar, por exemplo, os direitos à informação – disposto no art. 5º, XIV, Constituição Federal –, à saúde – como no caso de agendamento de vacinas – bem como à educação, como no contexto da Pandemia de COVID-19, uma vez que as aulas passaram a acontecer virtualmente. Além disso, importa ressaltar que, desde 2011, a Organização das Nações Unidas passou a considerar o acesso à Internet como um direito fundamental, de modo que a não observância de tal direito, independentemente dos motivos, implica em violação ao art. 19, parágrafo 2º, do Pacto Internacional sobre os Direitos Civis e Políticos, o qual prevê o direito à liberdade de expressão, que inclui liberdade de procurar, receber e difundir informações. Dessa forma, tem-se que cabe ao Estado, por meio de políticas públicas, garantir tais direitos aos indivíduos que não possuem condição financeira de adquirir um plano de Internet suficiente para assegurar os referidos direitos a tais cidadãos, principalmente diante de cenários de calamidade, como a Pandemia de COVID-19.

De modo semelhante, vale mencionar, novamente, aspectos impeditivos para um pleno acesso à justiça por parte das pessoas mais carentes, como a localização das unidades judiciárias, bem como a ausência destas em locais mais isolados, próximos às casas dos menos favorecidos. Ademais, é necessária uma maior propagação dos direitos – bem como os deveres – estabelecidos pela Constituição Federal de 1988, que devem ser assegurados a todos os cidadãos, tanto por parte do Estado como pelos particulares. Assim, verifica-se que são necessárias políticas públicas que busquem garantir, a todos, o acesso à justiça em seus dois sentidos definidos por CAPPELLETTI e GARTH (1988, p. 8), ou seja, de modo que o sistema seja igualmente acessível a todos e produza resultados justos, individual e socialmente, tanto e, tempos de normalidade como, principalmente em períodos de calamidade, como o vivenciado recentemente por todo o globo terrestre.

Outrossim, no tocante às soluções alternativas de conflitos, observa-se, dentre outros, o problema da informação como grande dificultador para o acesso a uma resposta justa para os litígios dos cidadãos, em destaque, dos indivíduos com baixo poder aquisitivo. Ademais, no que tange à desobrigação da tentativa de solucionar extrajudicialmente as desavenças antes de

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

propor ação judicial, verifica-se que tal fator dificulta significativamente a desobstrução do Sistema Judiciário e, portanto, para respostas mais rápidas, justas e eficientes por parte deste órgão, aos envolvidos em litígios, judiciais ou extrajudiciais. Nesse tocante, vale ressaltar que a aprovação do Projeto de Lei 3813/2020, proposto pelo deputado federal Ricardo Barros, do PP/PR, seria de grande valia, tanto para o Poder Judiciário no geral, como para as partes, e até para os advogados, uma vez que contribuiria para agilizar as resoluções de conflitos, a realização de audiências, dinamizando a realização das tarefas, pessoais ou profissionais. Além disso, uma maior frequência de litígios resolvidos de forma extrajudicial, contribuiria para a construção de uma sociedade mais pacífica, impedindo conflitos e harmonizando as relações interpessoais, cumprindo com o dever de propugnar pela paz (LAZARI, 2020, p. 1115).

Em seguida, no tocante à questão proposta na presente pesquisa, deve-se, primeiramente, lembrar a definição dos deveres fundamentais. Estes se configuram como uma categoria jurídico-constitucional que impõe, aos cidadãos de uma sociedade, condutas que, autônoma ou juntamente aos direitos, os indivíduos têm que cumprir, visando a manutenção de instituições públicas e a satisfação das necessidades humanas básicas, havendo a possibilidade de imposição de sanções aos indivíduos, em caso de descumprimento.

Nesse sentido, deve-se considerar o disposto no art. 5º, LXXVIII, da Constituição Federal de 1988, que garante a razoável duração do processo, bem como sua celeridade, além de todo o exposto anteriormente. Assim, cabe apresentar a conclusão acerca do tema proposto no presente artigo científico, ou seja, se o cidadão que teve seus direitos violados possui um dever fundamental de buscar, por meio da tecnologia, a resolução de conflitos anteriormente à propositura de uma ação no Poder Judiciário.

Nessa perspectiva, o entendimento final é de que tal conduta ainda não se configura como um dever fundamental, já que ainda não é formal. Porém, vale asseverar que esse comportamento tem sido amplamente propagado, a exemplo da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, quando do julgamento do REsp 1.772.242/SE, cuja decisão cita o Novo Código de Processo Civil, mais especificamente seu art. 3º, §§ 2º e 3º, para afirmar que as partes de um processo judicial devem se atentar para a busca de formas e adequação às condições para resolução consensual dos litígios. Ademais, o mesmo órgão, no julgamento do Recurso Especial 1783526/CE, apresentou o entendimento de que a busca pela resolução extrajudicial de conflitos não contraria o princípio da boa-fé objetiva, mas, na verdade, segue o que o manda o art. 3º, § 2º, do Código de processo Civil.

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

Ainda, importa ressaltar que tal conduta não poderia ser um dever fundamental, uma vez que nem todos os cidadãos possuem acesso aos recursos tecnológicos disponíveis hodiernamente, bem como nem todos sabem da possibilidade de solucionar os respectivos conflitos de forma extrajudicial. Por fim, vale mencionar que, se tal dever for cobrado desses indivíduos, não seria justo impor-lhes sanções.

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGÊNCIA CÂMARA DE NOTÍCIAS. **Proposta obriga realização de sessão extrajudicial para resolução de conflitos menos complexos.** Texto trata de causas de competência dos Juizados Especiais Cíveis. Fonte: Agência Câmara de Notícias. Câmara dos deputados. 15 jan. 2021. Disponível em: <<https://www.camara.leg.br/noticias/721373-proposta-obriga-realizacao-de-sessao-extrajudicial-para-resolucao-de-conflitos-menos-complexos/>>. Acesso em 01 jun. 2023.

ANDRADE, Fábio Siebeneichler de; ACIOLI, Catarine Gonçalves. **A inclusão digital no Brasil e a responsabilidade civil estatal por omissão.** Revista Direitos e Garantias Fundamentais, Vitória, v. 14, n. 2, p. 231-266, jul./dez. 2013. Disponível em: <<https://sisbib.emnuvens.com.br/direitosegarantias/article/view/378>>. Acesso em: 28 mai. 2023.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 20 mar. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 592, de 6 de julho de 1992.** Pacto Internacional sobre os Direitos Cíveis e Políticos. Casa Civil, Subchefia para Assuntos Jurídicos. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d0592.htm>. Acesso em: 23 mai. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Código de processo civil e normas correlatas. Brasília: Senado Federal, 2016. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 29 mar. 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.** Código de defesa do consumidor e normas correlatas. 2. ed. Brasília: Senado Federal, 2017. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm>. Acesso em: 29 mar. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial 1.772.242 SE 2018/0262737-0.** Ministra Assusete Magalhães, Brasília, DF. 13 ago. 2019. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/875975988/recurso-especial-resp-1772242-se-2018-0262737-0/decisao-monocratica-875976005>>. Acesso em 22 mar. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial 1783526 CE 2018/0318805-0.** Ministro Herman Benjamin, Brasília, DF. 16 abr. 2021. Disponível em:

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

<<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1210145193/recurso-especial-resp-1783526-ce-2018-0318805-0/decisao-monocratica-1210145235>>. Acesso em 21 abr. 2023.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul. **Apelação Cível 0800263-40.2020.8.12.0017**. Desembargador Claudionor Miguel Abss Duarte, Mato Grosso do Sul, MS. 23 mar. 2021. Disponível em: <<https://tj-ms.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1184289005/apelacao-civel-ac-8002634020208120017-ms-0800263-4020208120017/inteiro-teor-1184289259>>. Acesso em: 21 abr. 2023.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Projeto de lei 3813/20**. Brasília, DF. Disponível em: <<https://www.camara.leg.br/propostas-legislativas/2257795>>. Acesso em: 01 jun. 2023.

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

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede** – vol. I. tradução: Roneide Venancio Majer com a colaboração de Klauss Brandini Gerhardt. São Paulo: Editora Paz e Terra, 1999.

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Sobre o serviço**. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>>. Acesso em: 15 mai. 2023.

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Indicadores**. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/empresa/20140206000001321/perfil>>. Acesso em: 13 jun. 2023.

CONSUMIDOR.GOV.BR. **Indicadores**. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/empresa/20170714000622734/perfil>>. Acesso em: 13 jun. 2023.

GONÇALVES, Luísa Cortat Simonetti; FABRIZ, Daury Cesar. **Dever fundamental: a construção de um conceito**. Teoria geral e mecanismos de efetividade no Brasil e na Espanha: Tomo I / organizadores Crithian Magnus De Marco, Maria Cristina Cereser Pezzella, Wilson Steinmetz. Joaçaba: Editora Unoesc, 2013, págs. 86-97.

GRADVOHL, Michel André Bezerra Lima. **Deveres Fundamentais: Conceito, Estrutura e Regime**. Revista Controle – doutrina e artigos. Tribunal de Contas do Estado do Ceará. Instituto Escola de Contas e Capacitação Ministro Plácido Castelo. Ceará, vol. VII, nº 2, dez. 2009, págs. 251 - 275. Disponível em: <<https://revistacontrole.tce.ce.gov.br/index.php/RCDA/article/view/60>>. Acesso em: 13 mar. 2023.

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

HORTA, Thiago Pirovani. **A tecnologia como mecanismo para a desjudicialização dos conflitos**. 50f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) - Instituto de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Federal Fluminense, Volta Redonda, 2019. Disponível em: <<https://app.uff.br/riuff/handle/1/22691>>. Acesso em: 20 mai. 2023.

KÜNZEL SALOMÃO, Arthur. **A tutela do consumidor na resolução on-line de conflitos e o emprego da tecnologia sob a perspectiva dos direitos fundamentais**. 141 f. Orientadora: Cristina Stringari Pasqual. Dissertação (Mestrado). Faculdade de Direito da Fundação Escola Superior do Ministério Público, Mestrado em tutelas à efetivação de direito indisponíveis, Porto Alegre, RS, 2020. Disponível em: <<https://fmp.edu.br/publicacoes/tutela-do-consumidor-na-resolucao-on-line-de-conflitos-e-o-emprego-da-tecnologia-sob-a-perspectiva-dos-direitos-fundamentais/>>. Acesso em: 01 jun. 2023.

LARANJA, Anselmo Laghi; FABRIZ, Daury Cesar. **A influência do STF na regulamentação do dever fundamental de contribuir com a justiça**. DOI: 10.12818/P.0304-2340.2019v75p17. Rev. Fac. Direito UFMG, Belo Horizonte, n. 75, pp. 17-41, jul./dez. 2019.

LAZARI, Rafael de. **Os cinco deveres fundamentais do ser humano**. RJLB, Ano 6 (2020), nº 2, 1103-1124. Disponível em: <<https://www.cidp.pt/publicacao/revista-juridica-lusobrasileira-ano-6-2020-n-2/204>>. Acesso em: 01 jun. 2023.

LOPES, Liliane Nunes Mendes. **O Dever de desjudicialização dos conflitos durante e pós-pandemia de COVID-19**. Direitos e deveres fundamentais em tempos de Coronavírus: terceiro volume. São Paulo: Editora IASP, 2020, p. 412-437.

MARKMAN, Debora; CALIL, Mário Lúcio Garcez. **A desjudicialização e os tabelionatos de protesto**: a proposta de emenda constitucional 108 de 2015 e o multi-door courthouse system. Revista Direitos e Garantias Fundamentais, Vitória, v. 21, n. 2, p. 47-76, maio/ago. 2020. Disponível em: <<https://sisbib.emnuvens.com.br/direitosegarantias/article/view/1729>>. Acesso em: 30 mai. 2023.

MOREIRA, Rafaela Selem. **Mediação de conflitos**: limites e possibilidades no contexto de uma favela carioca. Direito, Estado e Sociedade, n. 30, p. 212 a 229, jan./jun. 2007.

SANTOS, Ricardo Goretti. Acesso à justiça e mediação: ponderações sobre os obstáculos à efetivação de via alternativa de solução de conflitos. 2008. 285 f. Dissertação (Mestrado em Direitos e Garantias Fundamentais) - Programa de Pós-Graduação em Direitos e Garantias Fundamentais, Faculdade de Direito de Vitória, Vitória, 2008. Disponível em: <http://bdtd.ibict.br/vufind/Record/FDV-1_d70a87db49cd4e682abe2da6cdc29b9e>. Acesso em: 12 mai. 2023.

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

SIQUEIRA, Julio Pinheiro Faro Homem de. **Los deberes fundamentales y la Constitución brasileña**. Revista Direitos e Garantias Fundamentais, Vitória, n. 9, p. 197-210, jan./jun. 2011. Disponível em: <<https://sisbib.emnuvens.com.br/direitosegarantias/article/view/122>>. Acesso em: 05 jun. 2023.

UNITED NATIONS GENERAL ASSEMBLY (ASSEMBLEIA GERAL DAS NAÇÕES UNIDAS). **A/66/290**. Promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression (Promoção e proteção do direito à liberdade de opinião e expressão). Note by the Secretary-General (Nota da Secretária Geral). 10 ago. 2011. Disponível em: <<https://undocs.org/A/66/290>>. Acesso em: 03 mar. 2023.

O “dever” fundamental do cidadão lesado de buscar a tecnologia para solucionar conflitos: uma análise sob a perspectiva do acesso à Justiça e à tecnologia

The fundamental “duty” of injured citizens to search technology to solve conflicts: an analysis from the perspective of access to justice and to technology

ABSTRACT

This article aims to understand if the citizen who had his rights violated has a fundamental duty to use the technological resources available in an attempt to solve the respective conflicts. The inductive method was used in the production of this academic work, searching for jurisprudence, doctrines and articles in various electronic sites, as well as in scientific journals, to guide the reflection on the proposed theme. This research led to the conclusion that, in general, citizens who had their rights violated do not have a fundamental duty to use the technologies available to resolve their disputes, since not all individuals have access to such resources, it is up to the State to promote measures to allow this access in the cases of the less favored. Furthermore, it is worth noting the provisions of art. 5, LXXVIII, of the Brazilian Federal Constitution, which establishes the guarantee of the reasonable duration of the process and the speed in its progress. Thus, it should be noted that it is not only up to the State to contribute to streamlining and accelerating procedural steps, but also to the parties, as they benefit from faster and more efficient responses, in addition to helping to clear the Judiciary System.

KEY WORDS: Access to justice. Access to technology. Alternative conflict solutions. Citizen whose rights were violated. Fundamental duties of individuals.

El “deber” fundamental de los ciudadanos lesionados de buscar la tecnología para resolver conflictos: un análisis desde la perspectiva del acceso a la justicia y a la tecnología

RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo comprender si el ciudadano que vio violados sus derechos tiene el deber fundamental de utilizar los recursos tecnológicos disponibles en la búsqueda de la solución de los respectivos conflictos. En la producción de este trabajo académico se utilizó el método inductivo, buscando jurisprudencia, doctrinas y artículos en diversos sitios electrónicos, así como en revistas científicas, para orientar la reflexión sobre el tema propuesto. Esta investigación permitió concluir que, en general, los ciudadanos que vieron vulnerados sus derechos no tienen el deber fundamental de utilizar las tecnologías disponibles para resolver sus conflictos, ya que no todos los individuos tienen acceso a tales recursos, corresponde al Estado promover medidas que permitan este acceso en los casos de los menos favorecidos. Además, cabe señalar lo dispuesto en el artículo 5º, LXXVIII, de la Constitución Federal brasileña, que establece la garantía de la duración razonable del proceso y la celeridad en su desarrollo. Así, cabe señalar que no solo corresponde al Estado contribuir a la agilización y dinamización de los procedimientos procesales, sino también a las partes, ya que se benefician de respuestas más rápidas y eficientes, además de ayudar a despejar el Sistema Judicial.

PALABRAS CLAVE: Acceso a la justicia. Acceso a la tecnología. Ciudadano cuyos derechos fueron vulnerados. Deberes fundamentales de las personas. Soluciones alternativas de conflictos.