

CLÁUDIO HENRIQUE DE OLIVEIRA

TUTELA JURÍDICA DAS MICROLESÕES

Dissertação de Mestrado

Orientador: Professor Dr. Kazuo Watanabe

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

FACULDADE DE DIREITO

São Paulo-SP

2018

CLÁUDIO HENRIQUE DE OLIVEIRA

TUTELA JURÍDICA DAS MICROLESÕES

Dissertação apresentada à Banca Examinadora do Programa de Pós-Graduação em Direito, da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Direito, na área de concentração Direito Processual, sob a orientação do Professor Dr. Kazuo Watanabe.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

FACULDADE DE DIREITO

São Paulo-SP

2018

Autorizo a reprodução e divulgação parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Catálogo da Publicação
Serviço de Biblioteca e Documentação
Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo

Oliveira, Cláudio Henrique de

Tutela Jurídica das Microlesões / Cláudio Henrique de Oliveira; orientador, Kazuo Watanabe – 2018.

216 f.

Dissertação (Mestrado – Programa de Pós-Graduação em Direito Processual) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, 2018.

1. Direito Processual Civil. 2. Tutela Jurídica. 3. Microlesão. I. Watanabe, Kazuo, orient. II Título.

Nome: OLIVEIRA, Cláudio Henrique de

Título: Tutela Jurídica das Microlesões

Dissertação de Mestrado apresentada ao Departamento de Direito Processual da Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre, sob orientação do Professor Kazuo Watanabe.

Aprovado em: ____ / ____ / ____

Banca Examinadora

Prof. (a). Dr.(a). _____

Instituição: _____

Julgamento: _____

Assinatura: _____

Prof. (a). Dr.(a). _____

Instituição: _____

Julgamento: _____

Assinatura: _____

Prof. (a). Dr.(a). _____

Instituição: _____

Julgamento: _____

Assinatura: _____

AGRADECIMENTOS

Nenhum dia é vivido sozinho. Agradeço a toda família, especialmente aos meus pais -Cláudio, Palmira e Eliane -, esposa – Taynara -, e amigos por terem acompanhado a minha trajetória e, especialmente, ao professor Kazuo Watanabe pela confiança.

O papel do conhecimento não é somente a interpretação do mundo, mas também sua transformação.

(LUÍS ROBERTO BARROSO)

RESUMO

OLIVEIRA, Cláudio Henrique de. **Tutela Jurídica das Microlesões**. 2018. 216 f. Dissertação (Mestrado em Direito Processual) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018.

Este estudo tem por pretensão trazer a lume o tema da tutela jurídica dos microlesões, destacando o conceito, a utilidade prática e os mecanismos judiciais e extrajudiciais de tutela, propondo soluções economicamente viáveis de tutela processual, extraprocessual, administrativa e da sociedade civil organizada. O presente trabalho busca suscitar o debate sobre a tutela dos direitos de pequena dimensão, perpassando pela análise das tutelas individual e coletiva, em especial no campo dos direitos individuais homogêneos, sempre buscando efetivar a missão do conhecimento jurídico: pacificação social.

Palavras-Chave:

Direito Processual Civil. Tutela Jurídica. Microlesão.

ABSTRACT

OLIVEIRA, Cláudio Henrique de. **Legal Protection of Small Claims**. 2018. 216 f. Dissertação (Mestrado em Direito Processual) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018.

This study has the intention to bring to light the issue of legal protection of small claim, highlighting the concept, practical utility and judicial and extrajudicial mechanisms of protection, proposing economically viable solutions for procedural, extraprocedural, administrative and organized civil society protection. The present work seeks to stimulate the debate on the protection of the rights of small measure, passing through the analysis of individual and collective protection, especially in the field of individual homogeneous rights, always seeking to carry out the mission of legal knowledge: social pacification.

Keywords:

Civil Procedural Law. Legal Protection. Small Claim.

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO	15
2- MICROLESÃO	21
3- TUTELA JURÍDICA	29
3.1 BREVE HISTÓRICO	29
3.2 PANORAMA ATUAL	39
3.3 CUSTO E CONGESTIONAMENTO DA TUTELA JURISDICIONAL	44
3.4 ACESSO À JUSTIÇA, ACESSO À ORDEM JURÍDICA JUSTA E MONOPÓLIO DA JURISDIÇÃO.....	63
4- TUTELA JURISDICIONAL DAS MICROLESÕES	76
4.1 PROCEDIMENTO ESPECIAL DE MICROLESÃO: <i>COMPULSORY ARBITRATION</i> ; MODELO DE STUTTGART E <i>MONEY CLAIM ONLINE</i>	76
4.2 TRIBUNAL DE PAZ E JUIZ LEIGO	92
4.3 MOLECULARIZAÇÃO DA TUTELA INDIVIDUAL: <i>FLUID RECOVERY</i> ; <i>CY-PRÈS</i> E ESCRITÓRIO CENTRAL	97
4.4 PROCESSO COLETIVO PASSIVO: <i>DEFENDANT CLASS ACTION</i>	115
5- TUTELA EXTRAJUDICIAL DAS MICROLESÕES	122
5.1 TUTELA PROPORCIONADA PELO DIREITO MATERIAL: PROGRAMA DE ETIQUETAGEM DE FORNECEDOR	122
5.2 PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO DE RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIA EM SETOR REGULADO E PROTESTO DE CRISE NÃO RESOLVIDA.	127
5.3 ATUAÇÃO AUTÔNOMA DO PODER EXECUTIVO E <i>COMPENSATION WITHOUT LITIGATION</i>	136
5.4 SISTEMA <i>ONLINE</i> DE RECLAMAÇÃO: CONSUMIDOR.GOV.BR.....	139
6- TUTELA EXTRA-ESTATAL DAS MICRO LESÕES	143
6.1 PESSOA-EMPRESA: <i>OMBUDSMAN</i> , <i>ADJUDICATION</i> , <i>EXPERT DETERMINATION</i> E <i>NEUTRAL EVALUATION</i>	143

6.2 PESSOA-PESSOA: ASSOCIAÇÕES DE BAIRRO E CONDOMÍNIOS.....	156
6.3 EMPRESA-EMPRESA: AUTORREGULAMENTAÇÃO.....	168
7- CONCLUSÃO.....	178
8- REFERÊNCIAS	183

1- INTRODUÇÃO

O presente trabalho busca enfrentar a seguinte questão: quais são os mecanismos de tutela das microlesões do direito subjetivo.

Deste problema inicial, se desenvolve novos e outros questionamentos: o que é microlesão? É relevante evitar e reparar as microlesões? Qual a função do Poder Judiciário? Quais são os conflitos que devem ser examinados pelo Judiciário? Compete ao Judiciário decidir todo e qualquer conflito, independentemente de sua relevância econômica e social? É possível estabelecer filtros de acesso à justiça? A tutela jurídica é papel exclusivo do Judiciário ou deve ser compartilhado com os demais Poderes, com o mercado e com a sociedade? O que se entende por acesso à ordem jurídica justa? São juridicamente válidas as soluções de conflito realizadas pelo próprio corpo social? É constitucionalmente legítimo graduar o tipo e a extensão da tutela jurisdicional com base na natureza do direito e no valor de sua lesão? Compete ao Direito Processual Civil enfrentar o tema da resolução das microlesões? A cadeira processual, isoladamente, é suficiente para dar resposta adequada e suficiente para a tutela jurídica? Atualmente existe uma Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses clara e eficaz?

O texto que instigou o debate é o “Diagnóstico sobre as causas de aumento das demandas judiciais cíveis, mapeamento das demandas repetitivas e propositura de soluções pré-processuais, processuais e gerenciais à morosidade da Justiça” realizado pela Escola de Direito da Fundação Getúlio Vargas de São Paulo sob encomenda do Conselho Nacional de Justiça.¹

O estudo da FGV diagnosticou as causas de aumento da litigiosidade e da morosidade da justiça brasileira, com foco especial nas demandas repetitivas, analisando a trajetória dos conflitos e as suas possíveis soluções pré-processuais, processuais e gerenciais. Os autores concluíram que é necessário ampliar a perspectiva de análise no sentido de identificar fenômenos e processos que acontecem não somente dentro do sistema judicial,

¹ FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS (FGV). **Diagnóstico sobre as causas de aumento das demandas judiciais cíveis, mapeamento das demandas repetitivas e propositura de soluções pré-processuais, processuais e gerenciais à morosidade da Justiça**. São Paulo: 2010. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/03/f7b1f72a0d31cc1724647c9147c4b66b.pdf>>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

mas também fora dele - a análise ampliada é essencial para se implementar filtros e soluções ao crescimento da litigiosidade e à morosidade da justiça.

Com foco mais específico, desperta o interesse o diagnóstico das pequenas violações ocorridas no dia-a-dia e como o sistema jurídico pode apresentar respostas - pré-processuais, processuais e gerenciais - adequadas a este tipo de violação.

O custo excessivo da tutela jurídica aliado à baixa relevância econômica e social da lesão faz com que as microlesões fiquem alheias aos mecanismos oficiais de tutela ou, igualmente grave, imponham um gasto excessivo do Poder Público para sua resolução. O sistema jurídico deve estruturar novas formas de solução de crise jurídicas de menor dimensão, evitando o contínuo aumento da jurisdicionalização da vida civil, o desperdício do erário público e a ineficácia do Direito positivo.

Este trabalho defende que a resolução de crises jurídicas não é papel exclusivo do Poder Judiciário, devendo ser compartilhado com outros órgãos e entidades da Administração Pública, bem como com a sociedade civil organizada. Adota-se o termo 'Acesso à Justiça' ressignificado como 'Acesso à Ordem Jurídica Justa', isto é, um conjunto de princípios, procedimentos e ações voltado à proteção integral e efetiva dos direitos, ainda que não através do processo judicial.

O princípio constitucional da inafastabilidade do Poder Judiciário não se confunde com o princípio de jurisdição obrigatória, através do qual todas as crises jurídicas só podem ser resolvidas através de processo judicial. O poder de resolver os conflitos de forma definitiva e coercitiva pode e deve ser atribuído a outras instituições não exclusivamente judiciais.²

Não se desconhece que o acesso amplo à jurisdição é uma conquista social, direito fundamental compartilhado em textos constitucionais de diversos países³ e em inúmeros

² To devise better court procedures, we must at some point determine what special role courts - in contrast to other agencies - can most usefully play in delivering justice to the people. This definitional process will help us know which quarrels and conflicts courts ought to countenance and which they should leave to other social instrumentalities. (ROSENBERG, Maurice. *Devising Procedures that are civil to promote justice that is civilized*. In: **The Michigan Law Review**. v. 69, n.5. Estados Unidos: 1971, p. 798. Disponível em: <<http://www.jstor.org/stable/1287302>>. Acesso em: 16 de jul. de 2017).

³ Alemanha – art. 17 - Every person shall have the right individually or jointly with others to address written requests or complaints to competent authorities and to the legislature. (Disponível em: <<https://www.btg-bestellservice.de/pdf/80201000.pdf>>. Acesso em: 02 de jun. de 2017).

Bélgica - art. 28 – Everyone has the right to address petition signed by one or more persons to the public authorities. (Disponível em: <https://www.unodc.org/tldb/pdf/Belgium_const_1994.pdf>. Acesso em: 02 de jun. de 2017).

Bulgária – art. 45 - All citizens shall have the right to lodge complaints, proposals and petitions with the state authorities. (Disponível em: <<http://www.parliament.bg/en/const>>. Acesso em: 02 de jun. de 2017).

Dinamarca – art. 71, IV - The finding given by the judge may at once be separately appealed against by the person concerned to a higher court of justice; Art. 63, II - Questions bearing upon the scope of the authority of

documentos de Direito Internacional. Todavia, não se pode interpretar uma norma, especialmente constitucional, desprendido do contexto social na qual incide, não sendo difícil constatar que o sistema jurisdicional brasileiro é especialmente ineficiente para a proteção dos direitos de pequena dimensão.

Decerto, a jurisdição é uma das mais importantes técnicas de tutela de direitos⁴ e o Estado Democrático de Direito, adotando o princípio do máximo possível, deve expandir seus serviços e buscar a defesa plena dos direitos e a pacificação social. A atuação do legislador infraconstitucional é essencial para a concretização da norma fundamental e a ausência de regramento adequado pode transformar o direito à prestação judiciária em simples esforço retórico.⁵

Não obstante a garantia constitucional, cotidianos são os exemplos das microlesões que restam sem guarida, tais como abalroamentos leves de veículos, aquisição de produtos

the executive power may be referred by Statute for decision to one or more administrative courts. (Disponível em: <https://www.constituteproject.org/constitution/Denmark_1953.pdf?lang=en>). Acesso em: 02 de jun. de 2017.

Espanha – art. 24 - Todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión. (Disponível em: <<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229&p=20110927&tn=1#a10>>. Acesso em: 02 de jun. de 2017).

França – o Bloco de Constitucionalidade – que inclui a Constituição de 1958, a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão de 1789, o Preâmbulo da Constituição de 1946 e Carta do Meio Ambiente de 2004 – não tem nenhuma regra que textualmente confira o acesso amplo ao Poder Judiciário.

Grécia – art. 20 – Every person shall be entitled to receive legal protection by the courts and may plead before them his views concerning his rights or interests, as specified by law. The right of a person to a prior hearing also applies in any administrative action or measure adopted at the expense of his rights or interests. (Disponível em: <<http://www.hri.org/docs/syntagma/artcl25.html#A10>>. Acesso em: 02 de jun. de 2017).

Holanda – art. 5 – Everyone shall have the right to submit petitions in writing to the competent authorities. (Disponível em: <<https://www.government.nl/documents/regulations/2012/10/18/the-constitution-of-the-kingdom-of-the-netherlands-2008>>. Acesso em: 02 de jun. de 2017).

Itália – art. 24 – Tutti possono agire in giudizio per la tutela dei propri diritti e interessi legittimi.

Portugal – art. 20 – Acesso ao direito e tutela jurisdicional efectiva. 1. A todos é assegurado o acesso ao direito e aos tribunais para defesa dos seus direitos e interesses legalmente protegidos, não podendo a justiça ser denegada por insuficiência de meios económicos.

República Checa – art. 4 - The fundamental rights and basic freedoms shall enjoy the protection of judicial bodies. (Disponível em: <https://www.constituteproject.org/constitution/Czech_Republic_2002.pdf>. Acesso em: 02 de jun. de 2017).

Turquia – Art. 36 - Everyone has the right of litigation either as plaintiff or defendant and the right to a fair trial before the courts through legitimate means and procedures. No court shall refuse to hear a case within its jurisdiction. (Disponível em: <https://global.tbmm.gov.tr/docs/constitution_en.pdf>. Acesso em: 02 de jun. de 2017).

⁴ DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: Introdução ao direito processual civil e processo de conhecimento**. v. 1. 16ª edição. Salvador: JusPODIVM, 2014, p. 90.

⁵ MENDES, Gilmar Ferreira. COELHO, Inocêncio Mártires. BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional**. 2ª edição. São Paulo: Saraiva, 2008. p. 493-494.

com vício de qualidade e quantidade, cobrança a maior de serviços, propaganda enganosa, tributação inconstitucional etc.

O ordenamento jurídico nacional não tem estrutura legislativa e institucional para lidar com a tutela destas pequenas lesões. É função do operador do direito desenvolver estudos e propostas para a melhoria da tutela jurídica – no campo do direito material e processual - por meio de instituições estatais e não-estatais.

A metodologia científica clássica exigia dos estudiosos a missão de dar autonomia à área de conhecimento, segmentando-a das demais áreas de interesse. A ideia-motriz era separar as ciências naturais das sociais e, dentro de cada grupo, demarcar a área de atuação de cada subsistema de conhecimento. O objetivo era definir os limites das ciências naturais e das ciências humanas, não estranhando o fato do marco da autonomia científica do Direito ser a obra de Hans Kelsen – ‘Teoria Pura do Direito’ de 1934 – e o marco da autonomia científica da Sociologia ser a obra de Émile Durkheim – ‘O Suicídio’ de 1897.

Em antítese, a dogmática moderna impõe a análise multidisciplinar dos fenômenos sociais - o intérprete deve ser capaz de analisar o fato com mais de uma lente, interpretando-o à luz das ciências jurídica, econômicas, sociais, filosóficas, políticas e dos demais ramos de conhecimento. Impõe-se que sobre um mesmo fato incida mais de uma interpretação científica, sendo raro, ou mesmo inexistente, fenômeno que possa ser plenamente compreendido através de uma só base de conhecimento.

No âmbito processual, a multidisciplinariedade igualmente se impõe, sobretudo no tema das microlesões. O processo, em uma visão estrita, é voltado ao estudo das técnicas de resolução das crises jurídicas levadas ao Judiciário, já em uma visão ampla, a cadeira inclui os instrumentos extraprocessuais de solução dos conflitos. Em qualquer dos casos – estrito ou ampliado – o Direito Processual deve se socorrer de institutos dos outros ramos do Direito e das outras áreas do conhecimento para formatar a Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, com vistas à satisfação dos escopos jurídico, social e político da ciência processual.⁶

O estudo do processo civil moderno deve ir além da análise de institutos processuais e da relação jurídica instrumental, avançando em temas extraprocessuais que tenham relação com a função de resolver crises jurídicas. O processualista deve se ater a todos os meios de resolução de conflitos, tais como arbitragem, negociação, mediação, análise por terceiro imparcial, autorregulamentação entre outros.

⁶ DINAMARCO, Cândido Rangel. **A instrumentalidade do processo**. 8ª edição. rev. atual. São Paulo: Malheiros, 2000.

O desenvolvimento com bem-estar engloba aspectos econômicos, sociais, ambientais, pessoais, aliados à função do Direito como ferramenta para construção de uma sociedade melhor⁷. É necessário que o desenvolvimento da ciência processual avance para além da relação triangular autor-juiz-réu finalizado por decisão adjudicatória - a criatividade do ser humano deve propor novas e diferentes soluções para uma nova e diferente sociedade.

A tutela jurídica das microlesões é tema umbilicalmente ligado ao Direito Processual Civil, visto como ramo do Direito preocupado com a resolução de crises jurídicas, dentro e fora do processo, dentro e fora do Judiciário e dentro e fora do Estado.

Já em 1978, MAURO CAPPELLETTI e BRYANT GARTH, no clássico *Access to Justice: The Worldwide Movement to Make Rights Effective - A general Report*⁸, elencavam diversos institutos que dentro e fora do judiciário tinham potencial de contribuir para o acesso à ordem jurídica justa, nomeadamente: (i) sistema *judicare* (ii) ação governamental (iii) procurador-geral privado (iv) advogado particular de interesse público (v) tribunais de vizinhança ou sociais (vi) tribunais especiais para demandas de consumo (vii) funcionários parajurídicos (viii) plano de assistência [convênio jurídico].

Neste contexto, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), através da Resolução nº 125/10, aprovou a Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. Nos dizeres do órgão, o acesso à Justiça, previsto no art. 5, XXXV, da Constituição Federal, além da vertente formal perante os órgãos judiciários, implica acesso à ordem jurídica justa. A norma reconhece que o tratamento adequado dos conflitos não se dá somente por processos judiciais, sendo essencial a existência de outros mecanismos de solução, inclusive destaca o papel das agências reguladoras de serviços públicos (art. 6, VII).⁹

A estruturação de um sistema eficaz para a tutela da microlesão, além de ser mandamento constitucional decorrente do acesso à ordem jurídica justa, é essencial para a melhoria da qualidade dos produtos e serviços disponíveis no mercado. A violação sistêmica

⁷ TRUBECK, David M. Law and development: Then and Now. In: **American Society of International Law**. v. 90. Estados Unidos: 1996. p. 223-225. Disponível em: <http://www.jstor.org/stable/25659036?seq=2#page_scan_tab_contents>. Acesso em: 30 de jul. de 2017.

⁸ O texto foi traduzido para o português pela Ministra Ellen Gracie NorthFlett em 1988 com o título “Acesso à Justiça”.

⁹ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Res. 125, de 29 de novembro de 2010**: Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_125_29112010_11032016162839.pdf>. Acesso em: 30 de jul. de 2017.

de direitos, ainda que de pequena dimensão, acarreta prejuízo não só para a vítima direta da lesão, mas também para toda a sociedade.

A venda de um produto com peso diferente do anunciado em larga escala pode ser a diferença entre a sobrevivência do mau e a falência do bom comerciante. A ausência de resposta aos danos causados, independentemente do valor do bem jurídico, contribui para que fornecedores descompromissados tenham menores custos, obtendo maiores vantagens competitivas no mercado.¹⁰

Desta forma, o presente trabalho mostra sua relevância na medida em que procura buscar soluções para um déficit estatal e social na resolução de conflitos de baixa repercussão econômica. O Poder Público tem a obrigação de entregar a melhor Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, concretizando a força normativa da Constituição - ainda que a solução da crise não seja operada pelo Poder Judiciário ou, mesmo, pelo Estado.

Além dos instrumentos de resolução de conflitos a cargo do Poder Público, este texto pretende fazer refletir se a função de resolver crises jurídicas com definitividade e substitutividade pode, em certa medida, ser delegada às instituições extra-estatais, como condomínios, associações de bairros e demais órgãos da sociedade civil.

Antes de adentrar em definitivo no tema da tutela jurídica das microlesões, como pressuposto teórico, serão analisados o histórico e o panorama atual da tutela jurídica, ressaltando que a exclusividade do Poder Judiciário na função de *juris dicere* não é realidade universal, tratando-se, em verdade, de experiência relativamente recente no contexto histórico global.

¹⁰ Even faced with breaches of their rights and having suffered damage, most consumers would not seek redress individually, as court procedures can be very long, costly and intimidating. This situation is not only unjust for consumers and fair businesses, but also indirectly encourages the rough traders (even if caught, they do not have to return illegal profits). [...] Access to redress is about justice for citizens, correcting imbalances in the Single Market, ensuring a level playing field for all business, and providing an extra reason for traders to improve their performance. (BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS (BEUC). **Factsheet:** Collective Redress. Disponível em: <http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-137_collective_redress_factsheet.pdf>. Acesso em: 22 de jul. de 2017).

7- CONCLUSÃO

A jurisdição deve ser analisada como uma das diversas formas de solução de controvérsias, sem pretensão de hegemonia e de suficiência. Ao Judiciário devem ser atribuídas duas funções: (i) resolver as crises jurídicas que não podem ser resolvidas com igual eficiência na esfera dos demais Poderes e da sociedade civil organizada (ii) liderar a formatação da Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses.

Não são todos os conflitos que devem ser levados ao Judiciário. Não é função primordial da jurisdição resolver litígios altamente técnicos de grandes multinacionais - tema que é melhor acobertado pela Arbitragem -, tampouco lhe cabe resolver microlesões que não esgotaram os meios prioritários de solução.

Além de possível, é recomendável estabelecer filtros de acesso à Justiça, ressignificando as clássicas condições da ação [interesse-utilidade e interesse-necessidade] para impedir o dispêndio de recursos públicos na solução de conflitos que podem ser resolvidos de forma mais barata, célere, justa e efetiva fora do Judiciário.⁴¹¹

A complexidade da vida moderna exige que a própria sociedade seja a protagonista da solução de seus próprios conflitos. Cabe aos Poderes Públicos garantir que os setores civis - mercado e a sociedade civil organizada - desenvolvam mecanismos próprios de solução de conflitos, reconhecendo juridicidade das soluções adotadas de acordo com os princípios constitucionais.

Dentre os temas em que o Estado deve prestar maior deferência à solução social está a tutela das microlesões: violações cujo diminuto valor impedem a atuação efetiva do Poder Judiciário ou tornam a judicialização da controvérsia deletéria para os litigantes e ao Poder Público.

⁴¹¹ Em sentido contrário: No es necesario “cerrar el grifo” de la admisión de los reclamos, sino que por el contrario, y como lo manda la Constitución, ha de brindarse puntual y acabada respuesta a todas las peticiones de justicia. Los costos necesarios deben ser asumidos por el erario, claro que en el marco de la aplicación racional de los recursos del presupuesto, sin pretensión de descargar tales costos sobre los bolsillos de los litigantes por conducto de tasas supuestamente compensatorias. El servicio judicial es un bien público porque es público el fin del proceso, aún cuando se preste en materia civil y puramente patrimonial. (BERIZONCE, Roberto Omar. El problema de la ineficiencia del sistema judicial: algunas propuestas de solución. In: **Revista de Estudos Constitucionais, Hermenêutica e Teoria do Direito (RECHTD)**. v.1, n.1. Rio Grande do Sul: 2009).

O Estado deve formatar uma Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, congregando os três Poderes, os entes federados, o mercado e a sociedade – conjugando a República, a Federação e Democracia.

A função constitucional do Poder Judiciário é pacificar e satisfazer crises jurídicas, contudo, sem os demais Poderes e sem agregação do mercado e da sociedade não conseguirá sucesso na empreitada de efetivação dos direitos constitucionais e legais conquistados pela sociedade. O Judiciário deve se desprender das amarras do processo, internalizando que a jurisdição clássica é apenas um instrumento para alcançar a finalidade constitucional, devendo se ater, sobretudo, no planejamento de novos meios de resolução de conflitos.

WATANABE afirma que cabe ao Judiciário não somente organizar os serviços que são prestados por meio de processos judiciais, como também, e com grande ênfase, os serviços de solução dos conflitos pelos mecanismos alternativos à solução adjudicada. O inciso XXXV do art. 5º da Constituição Federal não deve ser interpretado como garantia de mero acesso aos órgãos do Poder Judiciário, mas como garantia de acesso à ordem jurídica justa - efetiva, tempestiva e adequada. Daí a conclusão de que cabe ao Poder Judiciário organizar os serviços de tratamento de conflitos por todos os meios adequados, e não apenas por meio da sentença adjudicatória em processos contenciosos, cabendo-lhe, em especial, institucionalizar novos meios de solução de conflitos de interesses.⁴¹²

A XIV Conferência Judicial Ibero-americana realizada em Brasília em 2008 aprovou as ‘Regras de Acesso à Justiça das Pessoas em Condição de Vulnerabilidade’ ou, simplesmente, ‘As 100 Regras de Brasília’. Destaca-se a regra nº 43 que impulsiona as formas alternativas de resolução de conflitos, antes ou durante o processo judicial, inclusive por meios que não impliquem a resolução do conflito por um tribunal.⁴¹³

A tutela jurídica deve ser adequada ao tipo da lesão do direito, construindo técnicas processuais e extraprocessuais [estatais e não-estatais] que tutelem de forma mais extensa o núcleo duro dos direitos fundamentais e que, ao mesmo tempo, tutelem de forma suficiente

⁴¹² WATANABE, Kazuo. Política pública do poder judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. In: **Revista de Processo**. v. 361, n. 195. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 381-389.

⁴¹³ Impulsionar-se-ão as formas alternativas de resolução de conflitos naqueles casos em que seja apropriado, tanto antes do início do processo como durante a tramitação do mesmo. A mediação, a conciliação, a arbitragem e outros meios que não impliquem a resolução do conflito por um tribunal, podem contribuir para melhorar as condições de acesso à justiça de determinados grupos de pessoas em condição de vulnerabilidade, assim como para descongestionar o funcionamento dos serviços formais de justiça. (ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS DEFENSORES PÚBLICOS (ANADep). **Regras de Brasília sobre acesso à Justiça das pessoas em condição de vulnerabilidade**. Disponível em: <<https://www.anadep.org.br/wtksite/100-Regras-de-Brasilia-versao-reduzida.pdf>>. Acesso em: 19 de jul. de 2017).

as microlesões. O que se advoga é uma tutela adequada [justa, célere e efetiva] em favor das microlesões dos direitos – independentemente de quem seja titular do direito invocado ou de quem preste o serviço. A tutela, portanto, poderá ser desempenhada pelo Poder Judiciário, mas também pelo Legislativo, Executivo, agentes econômicos e sociais.

É de somenos importância saber quem ou qual órgão é o responsável pelo enfrentamento da crise jurídica, sendo relevante, outrossim, construir uma Política Pública eficaz na solução de controvérsias. Não se quer dizer que as microlesões sempre deverão ser tuteladas fora do Poder Judiciário, não se podendo interpretar o aqui defendido como legitimador de exclusão dos mais pobres e necessitados da tutela jurisdicional. Pelo contrário, no atual cenário jurídico, inexistente programa que efetivamente tutele os direitos dos mais necessitados de forma barata, célere e justa, relegando os mais pobres à ausência de satisfação dos direitos materiais prometidos pelo legislador – a finalidade não é fazer uma justiça mais pobre, mas torná-la acessível a todos, inclusive e especialmente aos pobres.⁴¹⁴

CAPPELLETTI ensina que o acesso à justiça deve ser encarado como requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar, os direitos de todos.⁴¹⁵

A gratuidade de justiça e a Defensoria Pública pouco podem contribuir se o litígio envolve microlesões, nas quais a ausência ao trabalho, o custo da passagem e alimentação, ausência de local adequado para deixar o filho e outras variáveis impossibilitam a ida ao Judiciário.

Além de constitucional, é recomendável que a própria sociedade resolva seus conflitos, buscando o Estado e o Judiciário apenas quando os meios sociais se mostrarem insuficientes. O reconhecimento da capacidade social de resolver os conflitos internamente é escopo da Democracia no viés de reconhecimento do outro.⁴¹⁶

A visão do Estado soberano e paternal é ideia fora de lugar em uma sociedade globalizada e cada vez mais consciente de seus direitos. Cabe ao Judiciário resolver os

⁴¹⁴ CAPPELLETTI, Mauro. GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie NorthFleet. Porto Alegre: Frabis, 2002. p.160.

⁴¹⁵ Ibid. p. 12.

⁴¹⁶ La mediación es, esencialmente, un procedimiento democrático porque rompe, disuelve los marcos de referencia de la certeza determinados por el conjunto normativo. Es democrática porque acoge el desorden – y, por consiguiente, el conflicto – como posibilidad positiva de evolución social. Es democrática en cuanto al fundamento de la relación de uno con otro. Es una apuesta por la diferencia entre el tratamiento de los conflictos de manera tradicional (Estado productor de regulación y de jurisdicción, único medio de respuesta) para una estrategia que tenga como base un Derecho inclusivo. (SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e Alteridade: a necessidade de ‘inovações comunicativas’ para lidar com a atual (des)ordem conflitiva*. In: SPENGLER, F. M. LUCAS, D. C. (orgs.). **Justiça Restaurativa e Mediação: Políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais**. Rio Grande do Sul: Unijuí, 2011. p. 215).

conflitos para os quais foi desenhado, reconhecendo que não são todos os conflitos que devem ser examinados pelo juiz togado.

O dogma de que a lei representa fielmente os interesses da sociedade perde força diante da crise de representatividade do Legislativo e do espúrio sistema do Presidencialismo de Coalização, no qual o chefe do executivo tem sua governabilidade apoiada na concessão de cargos e liberação de emendas, e não na legitimidade derivada do voto da maioria dos cidadãos.

A economia globalizada interdependente e a mobilidade do capital impedem que o país adote sua própria concepção de desenvolvimento, estando atrelado ao fluxo pendular do capital estrangeiro que, com uma simples ordem de computador, pode investir e desinvestir milhões e bilhões em um só dia.

Por sua vez, o excesso de trabalho faz com que os juízes decidam em lote - às vezes sem ler o processo ou entender as teses discutidas - rompendo com a concepção do juiz-Hércules, capaz de conhecer as leis, os fatos e decidir conforme a justiça.

Aliada à crise de legitimidade dos três Poderes, o Estado Plurinacional deve reconhecer a existência de mais de um projeto legítimo de vida correta e boa a exigir que o Poder Público se abstenha de intervir quando o núcleo social dispõe de meios adequados de resolver seus próprios litígios.

Neste contexto, foram enfrentados e discutidos diversos institutos que podem servir a uma Política Pública de Efetivação das Microlesões, abordando desde técnicas processuais e extraprocessuais dentro do Poder Judiciário, passando por técnicas estatais não-jurispcionais e técnicas não-estatais.

Se fosse determinada a escolha de um só instituto dentre os apresentados, sem sombra de dúvidas - inclusive pela tecnologia disponível e pela admissibilidade mais palatável no contexto de acesso irrestrito ao Judiciário - a opção recairia sobre a *Money Claim Online* [ajuizamento de ação *online*] que, adaptado ao sistema do PJE 2.0, permitiria que a crise de satisfação fosse formalizada por um sistema público *online* e encaminhada diretamente ao réu. Somente se frustrada a satisfação do crédito a ação seria distribuída ao Judiciário, aproveitando as peças e provas produzidas extrajudicialmente.

Contudo, como visto, o tema da Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses é demasiadamente recente, exigindo grande amadurecimento das

instituições públicas e privadas no debate sobre o assunto, em contexto geral, e sobre a tutela jurídica das microlesões, em particular.

8- REFERÊNCIAS⁴¹⁷

AGORA NO PLANALTO. **Pronunciamento sobre a redução da tarifa de energia elétrica.** Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=vab0_LlItD8>. Acesso em: 05 de jun. de 2017.

AGUIAR, Marcus Pinto. **Acesso à Justiça nos sistemas internacionais de proteção de direitos humanos: Primeira condenação do Brasil na Corte Interamericana de Direitos Humanos: caso Ximenes Lopes versus Brasil.** Rio de Janeiro: Lumen Iuris, 2017.

ALBUQUERQUE, Paulo. ARAÚJO, Gisele. AZEVEDO, Rodrigo. **Curso de Sociologia Jurídica.** Rio de Janeiro: Forense, 2011.

ALEXANDRE, Moret. **Le nil et la civilisation égyptienne.** Paris: La Renaissance du Livre, 1926.

ALTROCONSUMO. **Fai confessar la tua auto.** Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=qwT7TzBH808>>. Acesso em: 21 de jul. de 2017.

ANDREWS, Neil. **O moderno processo civil: formas judiciais e alternativas de resolução de conflitos da Inglaterra.** Trad. Teresa Arruda Alvim Wambier. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

ALEGRE, Carlos. **Acesso ao Direito e aos Tribunais.** Coimbra: Almedina, 1989.

ALMEIDA, Gustavo Milaré. **Execução de interesses individuais homogêneos: análise crítica e propostas.** Tese de Doutorado. Processo Civil. São Paulo: USP, 2012.

AMATO, Fábio. Relatório do TCU pede devolução de R\$ 7 bi por erros em conta de luz. In: **G1**, Brasília, 2012. Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/noticia/2012/08/relatorio-pede-devolucao-de-r-7-bilhoes-cobrados-em-conta-de-luz.html>>. Acesso em: 30 abr. 2014.

ANDRIGHI, Nancy. FOLEY, Gláucia Falsarella. Sistema multiportas: o Judiciário e o consenso. In: **Folha de São Paulo.** Tendências e Debates. 24 de jun. de 2008. Disponível em: <<http://www.justica.gov.br/central-de-conteudo/reforma-do-judiciario/artigos/sistema-multiportas.pdf>>. Acesso em: 13 de nov. de 2017.

ANNONI, Danielle. Acesso à justiça e direitos humanos: A emenda constitucional 45/2004 e a garantia à razoável duração do processo. In: **Revista de Direitos Fundamentais e Democracia.** v. 2, 2007.

⁴¹⁷ De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT NBR 6023).

ARAÚJO, Luiz Paulo da Silva. **Ações coletivas: a tutela jurisdicional dos direitos individuais homogêneos.** Rio de Janeiro: Forense, 2000.

ARDITO, Wilfredo. Right to Self-Regulation in Peru. In: **Comission on Legal Pluralism.** v. 39. Disponível em: <<http://commission-on-legal-pluralism.com/volumes/39/ardito-art.pdf>>. Acesso em: 15 de jul. de 2017.

ARENHART, Sérgio Cruz. **A tutela de direitos individuais homogêneos e as demandas ressarcitórias em pecúnia.** Disponível em: <https://www.academia.edu/214089/A_TUTELA_DE_DIREITOS_INDIVIDUAIS_HOMOG%C3%80NEOS_E_AS_DEMANDAS_RESSARCIT%C3%93RIAS_EM_PEC%C3%90ANIA>. Acesso: em 08 de dez. de 2017.

ARGUELHES, Diego Werneck. LEAL, Fernando. O argumento das ‘capacidades institucionais’ entre a banalidade, a redundância e o absurdo. PUC. In: **Revista de Direito.** N. 38. Rio de Janeiro: 2012. p. 7. Disponível em: <http://direitoestadosociedade.jur.puc-rio.br/media/01_Arguelhes_Leal.pdf>. Acesso em: 18 de jul. de 2017.

ARISTÓTELES. **A Política.** São Paulo: Martin Claret, 2006.

ARRUDA, Alvim. **Manual de Direito Processual Civil.** 16ª edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

ASSOCIAÇÃO BAINA DE MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM. Disponível em: <<http://www.asbama.com.br/>>. Acesso em: 11 de jun. de 2017.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS INDÚSTRIAS DE REFIREGRANTES E DE BEBIBAS NÃO ALCÓOLICAS (ABIR). **Posicionamentos: Rotulagem.** Disponível em: <<https://abir.org.br/posicionamentos/>>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

ASSOCIAÇÃO DE SUPERMERCADOS DE BRASÍLIA (ASBRA). **Campanha bonifica consumidores que encontrem produtos vencidos.** Disponível em: <<http://www.asbra.com.br/noticia/campanha-bonifica-consumidores-que-encontrarem-produtos-vencidos>>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

ASSOCIAÇÃO DOS MORADORES E AMIGOS DE MOEMA. **A AMAM existe para ajudar.** Disponível em: <<http://www.amam-moema.org/#>>. Acesso em: 11 de jun. de 2017.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS DEFENSORES PÚBLICOS (ANADEP). **Regras de Brasília sobre acesso à Justiça das pessoas em condição de vulnerabilidade.** Disponível em: <<https://www.anadep.org.br/wtksite/100-Regras-de-Brasilia-versao-reduzida.pdf>>. Acesso em: 19 de jul. de 2017.

AUSTRÁLIA. Administrative Appeals Tribunal. **Neutral Evaluation Process Model.** Disponível em: <<http://www.aat.gov.au/steps-in-a-review/alternative-dispute-resolution/neutral-evaluation-process-model>>. Acesso em: 09 de jun. de 2017.

BACKHAUS, Jürgen G. CASSONE, Alberto. RAMELLO, Giovanni B. **The law and economics of class action in Europe: lessons from America.** Massachusetts: Edward Elgar Publishing Limited, 2012.

BANCO MUNDIAL. **O Setor Judiciário na América Latina e no Caribe: Elementos para Reforma.** Tradução Sandro Eduardo Sardá. Estados Unidos: 1996. Disponível em: <<http://www.anamatra.org.br/uploads/document/00003439.pdf>>. Acesso em: 03 de jun. de 2016.

BARBI, Celso Agrícola. **Tutela jurisdicional diferenciada e efetividade do processo.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000.

BARBOSA, Patrícia Maria da Silva. Marcas Coletivas e Marcas de Certificação: marcas de uso coletivo. In: PIMENTEL, L. O. SIVAL, A. L. (org.). **Curso de propriedade intelectual & inovação no agronegócio: módulo II, indicação geográfica** - Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. 3ª edição. Florianópolis: MAPA, 2013. p. 269-292. Disponível em: <<http://nbcgib.uesc.br/nit/ig/app/papers/1008480911131219.pdf>>. Acesso em: 22 de jul. de 2017.

BARBUGIANI, Luiz Henrique Sormani. **Ações Coletivas Passivas: Reflexões sobre sua aplicação ao processo do trabalho no sistema jurídico brasileiro.** Disponível em: <https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/133057/1/DDAFP_SormaniBarbugianiLH_AccionesColetivas.pdf>. Acesso em: 01 de dez. de 2017.

BARROSO, Luís Roberto. **Correios: Sustentação oral do Prof. Luís Roberto Barroso.** Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=OcN0RGUlb7o>>. Acesso em: 13 de nov. de 2017.

_____. **O Direito Constitucional e a Efetividade de Suas Normas.** 9ª edição. Rio de Janeiro: Renovar, 2009.

BASSETO, Maria do Carmo L.T. R. **Democratização do acesso à justiça: análise dos juizados especiais federais itinerantes na Amazônia legal brasileira.** Dissertação de Mestrado. Processo Civil. Faculdade de Direito do Sul de Minas, 2015.

BASSO, Maristela. Lei nova revitaliza a arbitragem no Brasil como método alternativo-extrajudicial de solução de conflitos de interesses. In: **Revista dos Tribunais.** v. 733. São Paulo: RT, 1996.

BEDAQUE, José Roberto dos Santos. **Efetividade do Processo e técnica processual.** 2ª edição. São Paulo: Malheiros, 2007.

BEHRING, Elaine Rossetti. **Brasil em Contra-reforma: desestruturação do Estado e perda de direitos.** São Paulo: Cortez, 2003.

BENETI, Sidnei Agostinho. Demora Judiciária e Acesso à Justiça. In: **Revista dos Tribunais.** v. 715. São Paulo: RT, 1995.

BERGEN, Mark. MAYES, Joe. Êxodo de anunciantes aprofunda crise de propaganda do Google. In: **Exame.** Marketing. 23 de mar. de 2017. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/marketing/exodo-de-anunciantes-aprofunda-crise-de-propaganda-do-google/>>. Acesso em: 29 de jul. de 2017.

BERIZONCE, Roberto Omar. El problema de la ineficiencia del sistema judicial: algunas propuestas de solución. In: **Revista de Estudos Constitucionais, Hermenêutica e Teoria do Direito (RECHTD)**. n. 122-133. Rio Grande do Sul: 2009.

BERIZONCE, Roberto. GRINOVER, Ada Pellegrini. SOSA, Angel Landoni. **Código Modelo de Processos Coletivos para Ibero-América**: Exposição de motivos. Disponível em:

<http://www.pucsp.br/tutelacoletiva/download/codigomodelo_exposicaodemotivos_2_28_2_2005.pdf>. Acesso em 02 de dez. de 2017.

BEZERRA, Paulo Cesar Santos. **Acesso à Justiça**: Um problema ético-social no plano da realização do direito. Rio de Janeiro: Renovar, 2001.

BINGHAM, Tony. **Adjudication**. Disponível em: <<http://www.nec-adjudicators.org/judgments>>. Acesso em: 04 de jun. de 2017.

BONE, Robert G. Rethinking the “day in court” ideal and nonparty preclusion. In: **New York University Law Review**. v. 67. Nova York, 1992. p. 193-293.

BRASIL. Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). **ANEEL aprova ajuste para reversão do encargo de Energia de Reserva**. Disponível em: <http://www.aneel.gov.br/sala-de-imprensa-exibicao-2/-/asset_publisher/zXQREz8EVIZ6/content/aneel-aprova-processo-de-ajuste-para-reversao-do-encargo-de-energia-de-reserva/656877?inheritRedirect=false>. Acesso em: 05 de jun. de 2017.

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). **Índice de Reclamações**. Disponível em: <<http://www.ans.gov.br/espaco-da-qualidade/indice-de-reclamacoes>>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

_____. **Beneficiários por Operadora**: jun/2017. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/anstabnet/cgi-bin/tabnet?dados/tabnet_cc.def>. Acesso em 07 de jan. de 2018.

_____. **Programa de Qualificação de Operadoras**. Disponível em: <<http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans>>. Acesso em: 08 de jan. de 2018.

_____. **Resolução extrajudicial de conflito entre consumidores e operadoras de planos de saúde**: NIP. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/images/stories/noticias/pdf/20151027_Flavia_Resolucao_Extrajudicial_de_Conflitos_entre_Consumidores_e_Operadoras_de_plano_de_SaudeNIP.pdf>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

_____. **Resolução Normativa**: RN nº 388, de 25 de novembro de 2015. Dispõe sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias. Disponível em: <<http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=PDFAtualizado&format=raw&id=MzEzNg==>>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). **Nota sobre fosfoetanolamina como “suplemento alimentar”**. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/noticias/-/asset_publisher/FXrpx9qY7FbU/content/nota-sobre-fosfoetanolamina-como-suplemento-alimentar-/219201/pop_up?_101_INSTANCE_FXrpx9qY7FbU_viewMode=print&_101_INSTANCE_FXrpx9qY7FbU_languageId=pt_BR>. Acesso em: 31 de jul. de 2017.

BRASIL. Banco Central (Bacen). **Res. 4.433/15**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/48509/Res_4433_v1_O.pdf>. Acesso em: 29 de nov. de 2017.

BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projeto de Lei 1.950/83**: Dispõe sobre a criação e funcionamento do Juizado Especial de Pequenas Causas. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=BD1E001BDF04A5840CA323694552E800.proposicoesWebExterno1?codteor=1164985&filename=Dossie+-PL+1950/1983>. Acesso em: 13 de nov. de 2017.

_____. **Projeto de Lei 1.950/83**: Dispõe sobre a criação e funcionamento do Juizado Especial de Pequenas Causas. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=BD1E001BDF04A5840CA323694552E800.proposicoesWebExterno1?codteor=1164985&filename=Dossie+-PL+1950/1983>. Acesso em: 13 de nov. de 2017.

BRASIL. Conselho Administrativo de Defesa Econômica. **ECAD e associações de direitos autorais são condenadas por formação de cartel**. Disponível em: <<http://www.cade.gov.br/noticias/ecad-e-associacoes-de-direitos-autorais-sao-condenadas-por-formacao-de-cartel>>. Acesso em: 19 de jul. de 2017.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **100 maiores litigantes**. Brasília: 2012. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/Publicacoes/100_maiores_>. Acesso em: 02 de jul. de 2016.

_____. **Demandas Repetitivas e a Morosidade na Justiça Cível Brasileira**. Brasília: 2011. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/Publicacoes/pesq_sintese_morosidade_dpj.pdf>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

_____. **Estudo Comparado Sobre Recursos, Litigiosidade e Produtividade: A prestação jurisdicional no contexto internacional**. Brasília: 2011. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/relat_estudo_comp_inter.pdf>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

_____. **Justiça em Números 2015**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/pj-justica-em-numeros>>. Acesso em: 31 de jul. de 2017.

_____. **Perfil da Fixação de Custas Judiciais no Brasil e Análise Comparativa da Experiência Internacional**. Brasília: 2010. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/images/poder->

judiciario/relatorio%20pesquisas%20custas%20judiciais _julho_260710.pdf>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

_____. **PJE.** Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/wiki/index.php/P%C3%A1gina_principal>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

_____. **Plano Estratégico do Conselho Nacional de Justiça para o período de 2015-2020.** Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/atos_administrativos/portaria-n167-15-12-2015-presidencia.pdf>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

_____. **Res. 125, de 29 de novembro de 2010:** Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_125_29112010_11032016162839.pdf>. Acesso em: 30 de jul. de 2017.

BRASIL. Consumidor.gov. **Indicadores – Publicações - Balanço.** Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/relatos/abrir>>. Acesso em: 05 de jun. de 2017.

_____. **Indicadores:** reclamações registradas por canal. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/dadosabertos/externo/>>. Acesso em: 06 de jun. de 2017.

_____. **Indicadores.** Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/relatos/abrir>>. Acesso em: 05 de jun. de 2017.

_____. **Perguntas Frequentes.** Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/3>>. Acesso em: 06 de jun. de 2017.

_____. **Sobre o serviço.** Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/sobre-servico>>. Acesso em: 06 de jun. de 2017.

BRASIL. Governo do Brasil. **Aneel devolverá valor cobrado a mais na conta de luz dos consumidores.** Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/infraestrutura/2017/03/aneel-devolvera-valor-cobrado-a-mais-na-conta-de-luz-dos-consumidores>>. Acesso em: 05 de jun. de 2017.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). **Brasil em Números: 2015.** Rio de Janeiro: 2015.

_____. **Características da Vitimização e do Acesso à Justiça no Brasil: 2009.** Rio de Janeiro: 2010. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/vitimizacao_acesso_justica_2009/pnad_vitimizacao.pdf>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

BRASIL. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). **Capacidades estatais e Democracia: Arranjos institucionais de Políticas Públicas**. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/capacidades_estatais_e_democracia_web.pdf>. Acesso em: 18 de jul. de 2017.

_____. **Comunicado nº 83: Custo unitário do processo de execução fiscal na Justiça Federal**. 2011. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/comunicado/110331_comunicadoipea83.pdf>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

_____. **Custo e tempo do processo de execução fiscal promovido pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional: Comunicado 127**. Brasília: 2012. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/comunicado/120104_comunicadoipea127ppt.pdf>. e <http://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/comunicado/120103_comunicadoipea127.pdf>. Acesso em: 13 de jun. de 2017.

_____. **Custo e tempo do processo de execução fiscal promovido pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional: Nota Técnica**. Brasília: 2011. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/nota_tecnica/111230_notatecnicadie st1.pdf>. Acesso em: 13 de jun. de 2017.

BRASIL. **Mensagem nº 56 de 16 de março de 2015**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Msg/VEP-56.htm>. Acesso em: 24 de jul. de 2017.

BRASIL. Ministério da Justiça. O desenho de sistema de resolução alternativa de disputadas para conflitos de interesse público. In: **Série Pensando o Direito**. v. 38. São Paulo, 2010.

_____. **Portaria nº 75, de 22 de março de 2012: Dispõe sobre a inscrição de débitos na Dívida Ativa da União e o ajuizamento de execuções fiscais pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional**. Disponível em: <<http://fazenda.gov.br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao/portarias-ministerial/2012/portaria75>>. Acesso em: 12 de nov. de 2017.

BRASIL. Palácio do Planalto. **Pronunciamento sobre a redução da tarifa de energia elétrica**. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=vab0_LlItD8>. Acesso em: 30 de abr. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **1º Seminário Ombudsman como forma de desjudicialização dos conflitos na relação de consumo**. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=Lu7pVIkgsU>>. Acesso em: 28 de nov. de 2017.

_____. **1º Seminário Ombudsman como forma de desjudicialização dos conflitos na relação de consumo: Programa**. Disponível em: <http://www.stj.jus.br/static_files/STJ/Midias/arquivos/Noticias/programa_ombudsman0909completo.pdf>. Acesso em: 28 de nov. de 2017.

_____. **AgRg no CC nº 104.714/PR.** 1ª Seção. Relator: Min. Herman Benjamin. Brasília: 12 de ago. de 2009.

_____. **AgRg no REsp nº 1.243.202/RS.** 4ª Turma. Relator: Min. Raul Araújo. Brasília: 24 de ago. de 2013.

_____. **REsp nº 1.095.385/SP.** 4ª Turma. Relator: Min. Aldir Passarinho Júnior. Brasília: 15 de abr. de 2011.

_____. **REsp nº 1.168.625/MG.** 1ª Seção. Relator: Min. Luiz Fux. Brasília: 09 de jun. de 2010.

_____. **REsp nº 1.353.801/RS.** 1ª Seção. Relator: Min. Mauro Campbell Marques. Brasília: 14 de ago. de 2013.

_____. **REsp nº 1.405.697/MG.** 3ª Turma. Relator: Min. Marco Aurélio Bellizze. Brasília: 17 de set. de 2015.

_____. **REsp nº 969.097/DF.** 1ª Turma. Relator: Min. Luiz Fux. Brasília: 20 de nov. de 2008.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. **ADI 2.225/SC.** Pleno. Relator: Min. Dias Toffoli. Brasília, 21 de agosto de 2014.

_____. **Repercussão Geral no Recurso Extraordinário nº 631.240/MG.** Pleno. Relator: Min. Joaquim Barbosa. Brasília: 09 de dez. de 2010.

BRASIL. Tribunal Regional Federal da 1ª Região. **Processo nº 2008.34.00.010500-5.** 6ª Turma. Relator: Des. Fed. Kassio Nunes Marques. Disponível em: <<https://processual.trf1.jus.br/consultaProcessual/processo.php?proc=200834000105005&secao=TRF1&pg=1&enviar=Pesquisar>>. Acessado em 10 de dez. de 2017.

BRASIL. Tribunal Regional Federal da 3ª Região. **Turmas Recursais do JEF divulgam a aprovação de 37 Súmulas.** Disponível em: <<http://web.trf3.jus.br/noticias/Noticias/Noticia/Exibir/274659>>. Acesso em: 11 de dez. de 2017.

BUENO, Cassio Scarpinela. **As class action norte-americanas e as ações coletivas brasileiras: pontos para uma reflexão conjunta.** São Paulo: Revista dos tribunais, 1996.

BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS (BEUC). **Collective Redress: Where & how it Works.** Disponível em: <<http://www.beuc.eu/publications/2012-00308-01-e.pdf>>. Acesso em: 21 de jul. de 2017.

_____. **Factsheet: Collective Redress.** Disponível em: <http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-137_collective_redress_factsheet.pdf>. Acesso em: 22 de jul. de 2017.

_____. **Factsheet: Dispute Resolution.** Disponível em: <http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2011-071_alternative_dispute_resolution_factsheet.pdf>. Acesso em: 21 de jul. de 2017.

_____. **The great fuel consumption scam**. Disponível em: <<http://www.beuc.eu/great-fuel-consumption-scam#theproblem>>. Acesso em: 20 de jul. de 2017.

BUSCAPÉ. **Lojas não recomendadas**. Disponível em: <<http://www.buscape.com.br/lojas-nao-recomendadas>>. Acesso em: 22 de jul. de 2017.

CABRAL, Antônio do Passo. O novo procedimento modelo (Musterverfahren) alemão: uma alternativa às ações coletivas. In: **Revista dos Tribunais**. v. 147. São Paulo: RT, 2007.

CANADÁ. Ontario: Ministry of the Attorney General. **Chapter 4: judicial case management, especially at the pre-trial stage**. Disponível em: <https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/about/pubs/lesage_code/chapter_4.php>. Acessado em: 18 de dez. de 2017.

CAPILONGO, Celso Fernandes. Acesso à justiça e formas alternativas de resolução de conflitos: serviços legais em São Bernardo do Campo. In: **Revista Forense**. v. 315. Rio de Janeiro: 1994. p. 03-17.

CAPPELLETTI, Mauro. GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie NorthFleet. Porto Alegre: Frabis, 2002.

CAPPELLETTI, Mauro. O acesso dos consumidores à justiça. In: **Revista de Processo**. São Paulo: RT, 1991.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de Direito Administrativo**. 20ª edição. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008.

CARVALHO, Sabrina Nasser de. **Processos coletivos e políticas públicas: mecanismos para a garantia de uma prestação jurisdicional democrática**. Dissertação de Mestrado. Processo Civil. São Paulo: USP, 2012.

CASTELLO, Juliana Justo Botelho. **Litigância de massa: ações e técnicas de agregação (estudo comparado ao sistema jurídico estadunidense)**. Tese de Doutorado. Processo Civil. São Paulo: USP, 2014.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Tradução Roneide Venâncio Mayer. 3ª edição. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 8ª edição. São Paulo: Atlas, 2008.

CEBEPEJ. **Quem Somos**. Disponível em: <<http://www.cebepej.org.br/quem-somos.php>>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

_____. **Tutela Judicial dos Interesses Metaindividuais: Ações Coletivas**. Brasília: 2007. Disponível em: <<http://www.cebepej.org.br/admin/arquivos/37d2eb26b555e0d79b3ae989da1b3215.pdf>>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

CHAVES, Cristiano; ROSENVALD, Nelson. **Direito das Obrigações**. 3ª edição. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.

CITIZENS ADIVCE. **Alternatives to Court**: This information applies to England and Wales. Disponível em: <<https://www.citizensadvice.org.uk/law-and-courts/legal-system/taking-legal-action/alternatives-to-court/>>. Acesso em: 19 de jul. de 2017.

CLASTRES, Pierre. **A sociedade contra o Estado**. São Paulo: CosacNaify, 2012.

COMPARATO, Fabio Konder. O Poder Judiciário no Regime Democrático. In: **Estudos Avançados**. USP: 2004. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/eav/article/view/10004>>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

CONSELHO NACIONAL DE AUTORREGULAMENTAÇÃO PUBLICITÁRIA (CONAR). **Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária**: Código e Anexos. Disponível em: <<http://www.conar.org.br/codigo/codigo.php>>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

_____. **Regimento interno do Conselho de Ética: RICE**. Disponível em: <<http://www.conar.org.br/>>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

CONJUR. **Falsa garantia de indenização lota juizados em Brasília**. Disponível em: <http://www.conjur.com.br/2007-jun-23/falsa_garantia_indenizacao_lota_juizados_brasilia>. Acesso em: 23 de jul. de 2017.

_____. **TJ paulista cria Turma de Uniformização nos Juizados**. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2011-out-22/tj-sao-paulo-cria-turma-uniformizacao-juizados-especiais>>. Acesso em: 14 de nov. de 2017.

CONRADO, Maria do Carmo M. Mediação de conflitos, acesso à justiça e Defensoria Pública. In: SALES, Lilia Maia de Moraes (org.). **Estudos sobre Mediação e Arbitragem**. Rio de Janeiro–São Paulo–Fortaleza: ABC Editora, 2003.

CORNELL LAW SCHOLL. **Legal Information Institute**: Federal Rules of Civil procedure. Disponível em: <https://www.law.cornell.edu/rules/frcp/rule_23>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

CORREIA, Alessandra. BBC Brasil. Por que os EUA decidiram deixar de usar prisões privadas. In: **BBC**. Brasil. 27 de ago. de 2016. Disponível em: <<http://www.bbc.com/portuguese/internacional-37195944>>. Acesso em: 13 de nov. de 2017.

COSTA, Alexandre Araújo. Cartografia dos Métodos de Composição dos Conflitos. In: AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação**. v. 3, p. 161-201. Brasília: Editora Grupos de Pesquisa, 2003. Disponível em: <<http://www.arcos.org.br/livros/estudos-de-arbitragem-mediacao-e-negociacao-vol3/parte-ii-doutrina-parte-especial/cartografia-dos-metodos-de-composicao-de-conflitos>>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

COSTA, Diane. Na hora das compras, um olho no preço, outro na data de validade: Supermercados expõem produtos vencidos e dão um bom, de graça, ao cliente. In: **O GLOBO**. Defesa do Consumidor. 12 de jul. de 2016. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/na-hora-das-compras-um-olho-no-preco-outro-na-data-de-validade-16738659>>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

COSTA, Susana Henriques. Uma hipótese de defendant class action no CPC? O papel do Ministério Público na Efetivação do Contraditório nas demandas possessórias propostas em face de pessoas desconhidas. In: **Revista de Processo**. v. 250. São Paulo: RT, 2015. p. 315-337.

COURTIS, Christian. Estrategias de utilización de acciones de interés público en defensa de derechos económicos, sociales y culturales. In: GONZÁLEZ, Felipe. VIVEROS, Felipe. **Defensa Jurídica de Interés Público: Ensenanza, estrategias, experiencias**. v. 9. Chile: Escuela de Derecho Universidad Diego Portales, 1999. p. 95-127.

COUTINHO, Diogo R. **Direito e economia política na regulação de serviços públicos**. São Paulo: Saraiva, 2014.

CRUZ, José Roberto Cruz e. **Lições de história do processo civil lusitano**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

CUNHA, Luciana Gross Siqueira. Acesso à Justiça e assistência jurídica em São Paulo. In: SADEK, Maria Tereza Aida (org.). **Acesso à Justiça**. São Paulo: Fundação Konrad Adenauer, 2000.

_____. **Juizado Especial: criação, instalação, funcionamento e a democratização do acesso à justiça**. São Paulo: Saraiva, 2008.

DAKOLIAS, *Maria*. **O setor judiciário na América Latina e no Caribe: Elementos para reforma**. Tradução Sandro Eduardo Sardá. Estados Unidos: Banco Mundial, 1996. Disponível em: <<https://www.anamatra.org.br/attachments/article/24400/00003439.pdf>>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

DIAS, José Aguiar. **Da Responsabilidade Civil**. 10ª edição. Rio de Janeiro: Forense, 1995.

DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Curso de direito processual civil: Introdução ao direito processual civil e processo de conhecimento**. v. 1. 16ª edição. Salvador: JusPODIVM, 2014.

_____. Situações Jurídicas Coletivas Passivas. In: **Processos coletivos**. v.1, n.1. Porto Alegre: 11 de out. de 2009. Disponível em: <http://www.processoscoletivos.com.br/index.php/18-volume-1-numero-1-trimestre-01-10-2009-a-31-12-2009/78-situacoes-juridicas-coletivas-passivas>. Acesso em 01 de dez. de 2017.

DIDIER JÚNIOR, Fredie. ZANETTI JR, Hermes. **Curso de direito processual civil: Processo coletivo**. v. 4. 4ª edição. Salvador: JusPODIVM, 2009.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **A instrumentalidade do processo**. 8ª edição. rev. atual. São Paulo: Malheiros, 2000.

_____. **Fundamentos do Processo Civil Moderno**. 6ª edição. São Paulo: Malheiros, 2010.

_____. Superior Tribunal de Justiça e acesso a ordem jurídica justa. In: TEIXEIRA, Salvo de Figueiredo. **Recursos no Superior Tribunal de Justiça**. São Paulo: Saraiva, 1991.

DONIZETTI; Elpídio; CERQUEIRA, Marcelo Malheiros. **Curso de processo coletivo**. São Paulo: Atlas, 2010.

EBIT. **A Ebit te ajuda a verificar a reputação recente das lojas virtuais**. Disponível em: <<https://www.ebit.com.br/>>. Acesso em: 22 de jul. de 2017.

_____. **Manual de boas práticas**. Disponível em: <<https://www.ebit.com.br/manual-de-boas-praticas>>. Acesso em: 22 de jul. de 2017.

_____. **Prêmio Ebit: melhores do e-commerce**. Disponível em: <<https://www.ebit.com.br/premio-ebit/2017>>. Acesso em: 22 de jul. de 2017.

ECAD. **Comunicado aos Titulares: A decisão do CADE e seus impactos para a gestão coletiva musical**. Disponível em: <<http://www.ecad.org.br/pt/eu-faco-musica/comunicados-aos-titulares/Documents/Comunicado%20aos%20Titulares%20Decis%C3%A3o%20do%20Ca-de.pdf>>. Acesso em: 19 de jul. de 2017.

_____. **Distribuição da Rubrica “Serviços Digitais – Streaming”**. Disponível em: <<http://www.ecad.org.br/pt/eu-faco-musica/comunicados-aos-titulares/Documents/Comunicado%20rubrica%20Streaming%20-%20Servi%C3%A7os%20Digitais.pdf>>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

_____. **Distribuição de valores prescritos – créditos não identificados de 2009**. Disponível em: <<http://www.ecad.org.br/pt/eu-faco-musica/comunicados-aos-titulares/Documents/Comunicado%20aos%20titulares%20mar%C3%A7o.15%20distribui%C3%A7%C3%A3o%20de%20valores%20prescritos.pdf>>. Acesso em: 25 de jul. de 2017.

_____. **Distribuição dos direitos autorais provenientes da execução pública de músicas no canal de vídeos Youtube no Brasil**. Disponível em: <<http://www.ecad.org.br/pt/eu-faco-musica/comunicados-aos-titulares/Documents/Julho%202011%20-%20Youtube.pdf>>. Acesso em: 18 de jul. de 2017.

_____. **Quem somos**. Disponível em: <<http://www.ecad.org.br/pt/o-ecad/quem-somos/Paginas/default.aspx>>. Acesso em: 18 de jul. de 2017.

_____. **Regulamento de distribuição**. Disponível em: <http://www.ecad.org.br/pt/eu-faco-musica/Regulamento-de-Distribuicao/Documents/Regulamento%20Distribui%C3%A7%C3%A3o_2016.pdf>. Acesso em: 19 de jul. de 2017.

_____. **Resultados.** Disponível em: <<http://www.ecad.org.br/pt/o-ecad/resultados/Paginas/default.aspx>>. Acesso em: 18 de jul. de 2017.

_____. **Tabela de Preços.** Disponível em: <<http://www.ecad.org.br/pt/eu-uso-musica/servicos-ao-usuario/tabela-de-precos/Paginas/Tabela-de-precos.aspx#!ServicosDigitais>>. Acesso em: 19 de jul. de 2017.

El Regional Piura. Dirigente de Rondas Campesinas de Ayhabaca es processado por presuntos delitos de abuso Y torturas. In: **El Regional Piura**. Regionales. Peru: 30 de novembro de 2016. Disponível em: <<http://www.elregionalpiura.com.pe/index.php/regionales/152-otras-provincias/17606-dirigente-de-rondas-campesinas-de-ayabaca-es-procesado-por-presuntos-delitos-de-abuso-y-torturas>>. Acesso em: 15 de jul. de 2017.

ERBSEN, Allan. From “predominance” to “resolvability”: a new approach to regulating class action. In: **Vanderbilt Law Review**. v. 58. Estados Unidos: 2005. p. 995-1081. Disponível em: <https://scholarship.law.umn.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com.br/&httpsredir=1&article=1425&context=faculty_articles>. Acesso em: 09 de dez. de 2017.

ESPAÑA, Boletín oficial del Estado. **Modelo normalizado de solicitud de conciliación:** artículo 141.1 de la ley 15/2015, de 2 de julio, de jurisdicción voluntaria. Disponível em: <<https://www.boe.es/boe/dias/2016/01/28/pdfs/BOE-A-2016-783.pdf>>. Acesso em: 02 de jun. de 2017.

ESQUIVEL. Stephen-Mathis. **Pedro Bial entrevista o médico e escritor Drauzio Varella no Conversa com Bial em 12/05/2017.** Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=JYRS5Pc493E>>. 29:50 min. a 34:50 min. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

ESTADOS UNIDOS. Northern District of California. **Early Neutral Evaluation (ENE).** Disponível em: <<http://www.cand.uscourts.gov/ene>>. Acesso em: 08 de jun. de 2017.

ESTADOS UNIDOS. NY Courts. **2014-2015 Annual Report.** Disponível em: <https://www.nycourts.gov/ip/adr/Publications/Annual_Reports/2014-15_CDRCP_AR.pdf>. Acesso em: 11 de jun. de 2017.

_____. **Administrative Rules of the Unified Court System & Uniform Rules of the Trial Courts.** Disponível em: <<https://www.nycourts.gov/rules/chiefadmin/116.shtml>>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

_____. **Article 21-A: Community dispute Resolution Centers Program.** Disponível em: <<https://www.nycourts.gov/ip/adr/Publications%5CArticle21A.pdf>>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

_____. **City Small Claims Court: Court Fees in the New York City Civil Court.** Disponível em: <<https://www.nycourts.gov/COURTS/nyc/smallclaims/fees.shtml>>. Acesso em: 16 de jul. de 2017.

_____. **Community Dispute Resolution Centers Program (CDRCP)**. Disponível em: <<https://www.nycourts.gov/ip/adr/cdrc.shtml>>. Acesso em: 11 de jun. de 2017.

_____. **Community Dispute Resolution Centers Program: Annual Report 2013-2014**. Disponível em: <http://www.nycourts.gov/ip/adr/AnnualReport_2013-14.pdf>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

_____. **Community Dispute Resolution Centers Program: Statistical Supplement**. Disponível em: <https://www.nycourts.gov/ip/adr/Publications/Statistical_Supplement/2015-2016CDRC_SS.pdf>. Acesso em: 11 de jun. de 2017.

_____. **New York City Small Claims Court: Court Services**. Disponível em: <<https://www.nycourts.gov/COURTS/nyc/smallclaims/services.shtml>>. Acesso em: 16 de jul. de 2017.

_____. **New York City Small Claims Court: In General**. Disponível em: <<https://www.nycourts.gov/COURTS/nyc/smallclaims/general.shtml>>. Acesso em: 19 de jul. de 2017.

_____. **Your guide to small claims & commercial small claims in: New York City, Nassau County and Suffolk County**. Disponível em: <<https://www.nycourts.gov/COURTS/nyc/SSI/pdfs/smallclaims.pdf>>. Acesso em: 19 de jul. de 2017.

ESTADOS UNIDOS. Online Sunshine. **The 2017 Florida Statutes: Insurance rates and contracts**. Disponível em: <http://www.leg.state.fl.us/statutes/index.cfm?App_mode=Display_Statute&Search_String=&URL=0600-0699/0627/Sections/0627.7074.html>. Acesso em: 09 de jun. de 2017.

ESTADOS UNIDOS. The Judicial Branch of Arizona. **Arbitration guide**. Disponível em: <<https://www.superiorcourt.maricopa.gov/SuperiorCourt/CivilDepartment/Arbitration/index.asp>>. Acesso em: 16 de jul. de 2017.

_____. **Questions and Answers**. Disponível em: <<https://www.superiorcourt.maricopa.gov/SuperiorCourt/CivilDepartment/docs/ArbitPack-et.pdf>>. Acesso em: 16 de jul. de 2017.

EUROPA. **Convenção Europeia dos Direitos do Homem**. Disponível em: <http://www.echr.coe.int/Documents/Convention_POR.pdf>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

EUROPA. European E-justice. **Acções de Pequeno Montante: Alemanha**. Disponível em: <https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-297-de-pt.do?member=1#toc_1_9>. Acesso em: 31 de jul. de 2017.

_____. **Acções de pequeno montante: Espanha**. Disponível em: <https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-42-es-pt.do?member=1>. Acesso em: 14 de nov. de 2017.

_____. **Acções de pequeno montante:** Itália. Disponível em: <https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-42-it-pt.do?member=1>. Acesso em: 14 de nov. de 2017.

_____. **Acções de pequeno montante:** Portugal. Disponível em: <https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-42-pt-pt.do?member=1#toc_1_9>. Acesso em: 16 de jul. de 2017.

_____. **Acções de pequeno montante.** Disponível em: <https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-297-pt.do>. Acesso em: 02 de jun. de 2017.

_____. **Custas Judiciais.** Disponível em: <https://e-justice.europa.eu/content_costs_of_proceedings-37-pt.do?init=true>. Acesso em: 31 de jul. de 2017.

_____. **Demandas de escassa cuantía:** Espanha. Disponível em: <https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-42-es-pt.do?clang=es#toc_1_9>. Acesso em: 16 de jul. de 2017.

_____. **Small claims:** England and Wales. Disponível em: <https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-42-ew-pt.do?clang=en#toc_1_9>. Acesso em: 16 de jul. de 2017.

EUROPA. Online Dispute Resolution. **Dispute resolution bodies.** Disponível em: <<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show>>. Acesso em: 21 de jul. de 2017.

_____. **Reports and statistics:** number of complaints by country. Disponível em: <<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show>>. Acesso em: 21 de jul. de 2017.

FALCÃO, Joaquim de Arruda. Democratização e Serviços Legais. In: FARIA, José Eduardo. (org.). **Direito e Justiça: a função social do judiciário.** São Paulo: Ática, 1989.

FARIA, José Eduardo (org.). **Direito e Justiça: a função social do judiciário.** São Paulo: Ática, 1989.

_____. Direitos humanos e globalização econômica: notas para uma discussão. In: **Estudos Avançados.** v. 11. São Paulo: 1997. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/eav/article/view/8994/10546>>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

FEBRABAN. **A FEBRABAN.** Disponível em: <<https://portal.febraban.org.br/pagina/3031/9/pt-br/institucional>>. Acesso em: 01 de dez. de 2017.

FELICIANO, Guilherme Guimarães. **O modelo de Stuttgart e os Poderes Assistenciais do Juiz: Origens Históricas do “Processo Social” e as Intervenções Intuitivas no Processo do Trabalho.** Disponível em:

<http://www.cidp.pt/publicacoes/revistas/ridb/2014/04/2014_04_02717_02752.pdf>. Acesso em: 12 de jul. de 2017.

FENASAÚDE. **A FenaSaúde**. Disponível em: <<http://cnseg.org.br/fenasauade/a-federacao/>>. Acesso em: 01 de dez. de 2017.

FILHO, Antônio José de Carvalho da Silva. Primórdios da Jurisdição. In: **Academia Brasileira de Direito Processual Civil**. Disponível em: <<http://www.abdpc.org.br/abdpc/artigos/primordios%20da%20jurisdicao%20antonio%20jose%20carvalho%20da%20silva%20filho.pdf>>. Acesso em: 31 de jul. de 2017.

FINDLAW. **Neutral Evaluation**: An ADR technique whose time has come. Disponível em: <<http://corporate.findlaw.com/litigation-disputes/neutral-evaluation-an-adr-technique-whose-time-has-come.html>>. Acesso em: 20 de jul. de 2017.

FOBLETS, Marie-Claire. A la recherche d'une justice perdue: les procédures alternatives de règlement de conflits. In: **Journal of Legal Pluralism**. n. 36. Estados Unidos: 1996. p. 11. Disponível em: <<http://commission-on-legal-pluralism.com/volumes/36/foblets-art.pdf>>. Acesso em: 15 de jul. de 2017.

FOLEY. Gláucia Falsarella. **Justiça Comunitária**: por uma justiça da emancipação. Brasília: Faculdade de Direito, 2003.

_____. **Justiça comunitária**: uma experiência. Distrito Federal. Disponível em: <http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupecon/justica-comunitaria/arquivos/uma_experiencia.pdf>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

FOLHA S. PAULO. Ombudsman: O que é o cargo de ombudsman. In: **Folha de S. Paulo**. Ombudsman. 23 de set. de 2014. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/ombudsman/2014/09/1520973-o-que-e-o-cargo-de-ombudsman.shtml>>. Acesso em: 03 de jun. de 2017.

FRANÇA. Service-Public. **Contester un jugement**: saisir la Cour de Cassation. Disponível em: <<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1382>>. Acesso em: 16 de jul. de 2017.

_____. **Coût d'un procès**. Disponível em: <<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1816>>. Acesso em: 23 de jul. de 2017.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS (FGV). **A reforma do Poder Judiciário no Estado do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

_____. **Diagnóstico sobre as causas de aumento das demandas judiciais cíveis, mapeamento das demandas repetitivas e propositura de soluções pré-processuais, processuais e gerenciais à morosidade da Justiça**. São Paulo: 2010. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/03/f7b1f72a0d31cc1724647c9_147c4b66b.pdf>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

_____. **Um modelo de ombudsman bancário para o Brasil**: resultados do I seminário Ombudsman como forma de desjudicialização dos conflitos na relação de consumo, realizado nos dias 12 e 13 de setembro de 2016, em Brasília. Disponível em:

<http://fgvprojetos.fgv.br/sites/fgvprojetos.fgv.br/files/arquivos/conclusoes_ombudsman.pdf>. Acesso em: 28 de nov. de 2017.

G1. Conta de luz terá desconto de até 19,5% em abril, por devolução de cobrança indevida. In: **G1**. Economia. Brasília. 28 de mar. de 2017. Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/noticia/aneel-diz-que-consumidor-tera-valor-pago-a-mais-abatido-na-conta-de-luz-de-abril.ghtml>>. Acesso em: 05 de jun. de 2017.

_____. Presídio em regime de PPP em Minas divide opiniões de especialistas. In: **G1**. Minas Gerais. 13 de jan. de 2017. Disponível em: <<https://g1.globo.com/minas-gerais/noticia/presidio-em-regime-de-ppp-em-minas-divide-opinioes-de-especialistas.ghtml>>. Acesso em: 13 de nov. de 2017.

_____. Propaganda de O Boticário com gays gera polêmica e chega ao Conar. In: **G1**. Economia: Mídia e Marketing. 02 de jun. de 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/midia-e-marketing/noticia/2015/06/comercial-de-o-boticario-com-casais-gays-gera-polemica-e-chega-ao-conar.html>>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

_____. STJ prorroga prisão dos cinco conselheiros do TCE-RJ suspeitos de corrupção. In: **G1**. Rio de Janeiro. 02 de abr. de 2017. Disponível em: <<http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/stj-prorroga-prisao-dos-cinco-conselheiros-do-tce-rj-suspeitos-de-corrupcao.ghtml>>. Acesso em: 25 de jul. de 2017.

GABBY, Daniela Monteiro. **Mediação & Judiciário**: condições necessárias para a institucionalização dos meios autocompositivos de solução de conflitos. Tese de Doutorado. Processo Civil. São Paulo: USP, 2011.

GALANTER, Marc. Justice in Many Rooms: Courts, Private Ordering and Indigenous Law. In: **Journal of Legal Pluralism**. n. 19. Estados Unidos: 1981. Disponível em: <<http://commission-on-legal-pluralism.com/volumes/19/galanter-art.pdf>>. Acesso em: 16 de jul. de 2017.

GARAPON, Antoine. **O Juiz e a Democracia**: o guardião das promessas. 2ª edição. Rio de Janeiro: Revan, 2004.

GENSLER, Steven S. Judicial case management: caught in the crossfire. In: **Duke Law Journal**. V. 60, n. 3. Estados Unidos: Duke University School of Law, 2010.

GIDI, Antonio. **A representação adequada nas ações coletivas brasileiras**: uma proposta. Revista de Processo, São Paulo, nº 108, p. 61-70, out-dez, 2002.

_____. **Rumo a um código de processo civil coletivo**: a codificação das ações coletivas no Brasil. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

GILISSEN, John. **Introdução Histórica ao Direito**. Tradução A.M. Hespanha e L.M Macaísta Malheiros. 2ª edição. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 1995.

GONTIJO, Danielly Cristina Araújo. **O direito fundamental de acesso à justiça**. São Paulo: LTR, 2015.

GOODLANDER, John. Cy Pres Settlements: Problems Associated with the Judiciary's Role and Suggested Solutions. In: **Boston College Law Review**. v. 733. Estados Unidos: 2015. Disponível em: <<http://lawdigitalcommons.bc.edu/bclr/vol56/iss2/7/>>. Acesso em: 31 de jul. de 2017.

GOOGLE. **AdSense program policies**. Disponível em: <<https://support.google.com/adsense/answer/48182>>. Acesso em: 30 de jul. de 2017.

GRECO, Rogério. **Curso de Direito Penal: Parte Geral**. 4ª edição. Rio de Janeiro: Impetus, 2004.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Ações Coletivas ibero-americanas: novas questões sobre a legitimação e a coisa julgada**. v. 361. Rio de Janeiro: Revista Forense, 2002.

_____. **Ensaio sobre a processualidade: Fundamentos para uma nova teoria geral do processo**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2016.

GRINOVER, Ada Pellegrini. DINAMARCO, Cândido Rangel. WATANABE, Kazuo. **Participação e Processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.

GRINOVER, Ada Pellegrini. et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: Comentado pelos autores do Anteprojeto**. 11ª edição, volume único. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

_____. **Processo Coletivo: Do surgimento à atualidade**. 1ª edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

GRINOVER, Ada Pellegrini. WATANABE, Kazuo. MULLENIX, Linda. **Os processos coletivos nos países de civil law e common law**. 2ª edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

GUANABARA, Ricardo. A crítica ao Direito no Brasil: Considerações sobre o Direito Alternativo. In: FERREIRA, Iler Pires. GUANABARA, Ricardo. JORGE, Vladmyr Lombardo. **Curso de Sociologia Jurídica**. São Paulo: Elsevier, 2011.

GUERRERO, Luís Fernando. **Efetividade das estipulações voltadas à instituição dos meios multiportas de solução de litígios**. Tese de Doutorado. Processo Civil. São Paulo: USP, 2012.

GUIA TRABALHISTA. **NR 15 – Norma regulamentadora 15: atividades e operações insalubres**. Disponível em: <<http://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nr/nr15.htm>> Acesso em: 31 de jul. de 2017.

GUILLÉN, Victor. La humanización del processo: lenguaje, formas, contacto entre los jueces y las partes desde filandia hasta grecia. In: **Revista dos Tribunais**. v. 14. São Paulo: RT, 1979.

HARRINGTON, J.P. **Your cash as been assigned to Compulsory Arbitration in Arizona:** Now what? Disponível em: <<http://www.tysonmendes.com/your-case-has-been-assigned-to-compulsory-arbitration-in-arizona-now-what/>>. Acesso em: 16 de jul. de 2017.

HERMAN V. BENJAMIN, Antônio; LIMA MARQUES, Cláudia; ROSCOE BESSA, Leonardo. **Manual de Direito do Consumidor.** 2ª edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

HESSE, Konrad. **A Força Normativa da Constituição.** 1ª edição. São Paulo: Fabris, 1991.

HOLMES, Stephen. SUNSTEIN, Cass R. **The Cost of Rights:** Why liberty depends on taxes. Nova York-Londres: W.W. Norton & Company, 1999.

IHERING, Rudolf Von. **A luta pelo direito.** 6ª edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

INFORME PARANÁ COOPERATIVO. Análise: “o Estado brasileiro não cabe no PIB”, diz Giannetti. In: **Informe Paraná Cooperativo.** 19 de ago. de 2014. Disponível em: <<http://www.paranacooperativo.coop.br/ppc/index.php/sistema-ocepar/comunicacao/2011-12-07-11-06-29/ultimas-noticias/100480-analise-qestado-brasileiro-nao-cabe-no-pibq-diz-giannetti>>. Acesso: em 16 de jul. de 2017.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC). **Fruta de Menos.** Disponível em: <http://www.idec.org.br/uploads/revistas_materias/pdfs/184-capasuco1.pdf>. Acesso em: 28 de jul. de 2017.

INSTITUTO IBERO-AMERICANO DE DIREITO PROCESSUAL. **Código modelo de processos coletivos para Ibero-américa.** Disponível em: <http://www.pucsp.br/tutelacoletiva/download/codigomodelo_portugues_final_28_2_2005.pdf>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

IPSOA. **Codice di Procedura Civile.** Disponível em: <<http://www.ipsoa.it/codici/cpc/11/t1>>. Acesso em: 14 de nov. de 2017.

ISSACHAROFF, Samuel. Private claims: aggregate rights. In: **New York University Public Law Research Paper.** v. 8-54. Estados Unidos: 2008. Disponível em: <http://lsr.nellco.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1093&context=nyu_plltpw>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

JOBIM, Marco Félix. **Teoria, história e processo:** com referências ao cpc/2015. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2016.

JÚNIOR. Izidoro Martins. **Compêndio de história geral do direito.** Recife: Livraria Contemporânea, 1898. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/17217/Compendio_Historia_Geral_Direito.pdf>. Acesso em: 13 de jul. de 2017.

JUNQUEIRA, Eliane. Acesso à Justiça: um olhar retrospectivo. In: **Estudos Históricos**. v. 9, n. 18. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1996. p. 389-402.

KALIK, James S. Just, speedy, and inexpensive? Judicial case management under the Civil Justice Reform Act. In: **Judicature**. V. 184. Estados Unidos: 1997.

KRAMER, Evane Beiguelman. **Poder Judiciário e Polícia Pública de prestação jurisdicional estratégias processuais e institucionais para sua eficiência**. Tese de Doutorado. Processo Civil. São Paulo: USP, 2013.

LAGRASTA, Caetano. **Meios Alternativos**: Uma interpretação política. In: *Revista dos Tribunais*. v. 665. São Paulo: RT, 1991 p. 40-46.

LEAL, Márcio Flávio Mafra. **Ações coletivas**: história, teoria e prática. Porto Alegre: S.A. Fabris, 1998.

LIMA FILHO, Francisco das Chagas. Os movimentos de acesso à justiça nos diferentes períodos históricos. In: **Revista Jurídica Unigran**. v. 2, n. 4. Porto Alegre: 2000. p. 29-50.

LIMA, Licínio. Juízes exigem autonomia salarial. In: **ASJP**. 04 de fev. de 2013. Disponível em: <<http://www.asjp.pt/2013/02/04/juizes-exigem-autonomia-salarial/>>. Acesso em: 04 de ago. de 2017.

LIMA, Maria Cristina de Brito. Ações Coletivas e Acesso à Justiça. In: **Revista da EMERJ**. v. 5, n. 19. Rio de Janeiro: 2002. Disponível em: <http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista19/revista19_169.pdf>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

LOPES, José Reinaldo de Lima Lopes. O aspecto distributivo do direito do consumidor. In: **Revista de Direito Mercantil, Industrial, Econômico e Financeiro**. v. 40, n. 123. São Paulo: RT, 2001. p. 59-67.

LOURENÇO, Paula Meira. **A indenização punitiva e os critérios para a sua determinação**. Disponível em: <http://www.stj.pt/ficheiros/coloquios/responsabilidadecivil_paulameiralourenco.pdf>. Acesso em: 04 de out. 2014.

MABTUM, Matheus Massaro. A importância da *class action* no Direito Coletivo brasileiro. In: **Revista de Direitos Sociais e Políticas Públicas (UNIFAFIBE)**. v.2, n. 1. São Paulo: 2014.

MACIEL, José Fabio Rodrigues. AGUIAR, Renan. **História do Direito**. 7ª edição. São Paulo: Saraiva, 2016.

MALISKA, Marcos Augusto. **Pluralismo jurídico e Direito moderno**. Curitiba: Juruá, 2000.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito**. 2ª edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

MARANGONI, Cíntia. Ação Coletiva Passiva. In: **Revista Jurídica ESMP-SP**. V. 4. São Paulo: 2013. p. 135-162.

MARCACINI, Augusto Tavares Rosa. **A Cobrança de Custas Judiciais no Estado de São Paulo sob a perspectiva do Acesso à Justiça**. Disponível em: <<http://augustomarcacini.net/index.php/Processo/CustasAcesso>>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

MARCUS, Richard L. SHERMAN, Edward F. ERICHSON, Howard M. **Complex litigation: cases and materials on advanced civil procedure**. 5ª edição. Estados Unidos: Thompson West, 2010.

MARINONI, Luiz Guilherme. **A tutela específica do consumidor**. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/4985/a-tutela-especifica-do-consumidor>>. Acesso em: 09 de dez. de 2017.

_____. Aula Magna: Direito Fundamental à Tutela Jurisdicional Efetiva. In: **Instituto Brasiliense de Direito Público (IBDP)**. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=cJAEJ8QaB_A>. Acesso em: 01 de jun. de 2017.

_____. Efetividade do processo e tutela antecipatória. In: **Revista dos Tribunais**. v. 83, n. 706. São Paulo: RT, 1994.

_____. O direito à adequada tutela jurisdicional: o caso da proibição da concessão das liminares e da execução provisória da sentença nas ações cautelares e no mandado de segurança. In: **Revista dos Tribunais**. v. 80, n. 663. São Paulo: RT, 1991.

MARQUEIRO, Paulo. Agetransp multa SuperVia por violência contra passageiros e Barcas S/A por tumultos. In: **O Globo**. Rio de Janeiro: 23 de março de 2010. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/rio/mat/2010/03/23/agetransp-multa-supervia-por-violencia-contrapassageiros-barcas-a-por-tumultos-916149739.asp>>. Acesso em: 04 de out. 2011.

MARQUES, Alberto Carneiro. **Perspectivas do processo coletivo no movimento de universalização do acesso à justiça**. Curitiba: Juruá, 2007.

MASSEY, M. Minnette. Restriction on Federal Jurisdiction – The 1958 Amendment to the Judicial Code. In: **Miami Law Review**. v. 63. Estados Unidos: 1958. Disponível em: <<http://repository.law.miami.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3533&context=umlr>>. Acesso em: 01 de jun. de 2017.

MATAMOROS, Laura Victoria G. LOZANO, Maria Carolina H. **El concepto de los daños punitivos o punitive damages: Estudio Sócio-Jurídico**. Disponível em <<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/733/73350106.pdf>>. Acesso em: 04 de out. 2015.

MATTOS, Fernando Pagani. **Acesso à Justiça: um princípio em busca de efetivação**. Curitiba: Juruá, 2011.

MAURINDO, Gustavo V. NINO, Ezequiel. SIGAL, Martín. **Las Acciones Colectivas: Análisis Conceptual, Constitucional, Procesal, Jurisprudencial y Comparado**. Buenos Aires: Lexis Nexis Argentina, 2005.

MAZZILI, Hugo Nigro. **A Defesa dos Interesses difusos em juízo**. 26ª edição. São Paulo: Saraiva, 2013.

MENDES, Aluísio Gonçalves de Castro. A legitimação, representatividade adequada e a certificação nos processos coletivos e as ações coletivas passivas. In: **Revista dos Tribunais**. v. 209. São Paulo: RT, 2012. p. 243-264.

MENDES, Gilmar Ferreira. COELHO, Inocêncio Mártires. BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional**. 2ª edição. São Paulo: Saraiva, 2008.

MERRY, Sally Engle. Legal Pluralism. In: **Law & Society Review**. v. 22, n. 5. Estados Unidos: 1988.

MINAS GERAIS. Ministério Público do Estado de Minas Gerais. **Procon-MG proíbe a venda do celular Moto X (2ª Geração) em Minas Gerais**. Disponível em: <<https://www.mpmg.mp.br/comunicacao/noticias/procon-mg-proibe-a-venda-do-celular-moto-x-2-geracao-em-minas-gerais.htm#.WgoewGhSyUk>>. Acesso em: 13 de nov. de 2017.

MITIDIERO, Daniel. JUNIOR, Gilberto Deon Corrêa. CARNEIRO, João Geraldo Piquet. G.P. CADE, título executivo extrajudicial e direito de ação: três tópicos para o debate sobre o art. 98 da Lei 12.529/2011. In: **Revistas dos Tribunais**. v. 101, n. 916. São Paulo: RT, 2012. p.343-365.

MORAIS, Carlos Blanco. **Manual de Legística: Critérios Científicos e Técnicos para Legislar Melhor**. Portugal: Verbo, 2007.

MOREIRA, José Carlos Barbosa. A revolução processual inglesa. In: **Revista dos Tribunais**. v. 29, n. 118. São Paulo: RT, 2004. p.75-88.

_____. Breve notícia sobre a reforma do Processo Civil alemão. In: **Revista dos Tribunais**. v. 28, n. 111. São Paulo: RT, 2003. p. 103-112.

_____. Efetividade do processo e técnica processual. In: **Revista de Processo**. v. 20, n. 77. São Paulo: RT, 1995. p. 168-176.

_____. Miradas sobre o processo civil contemporâneo. In: **Revista dos Tribunais**. v. 20, n. 79. São Paulo: RT, 1995. p.142-153.

_____. Notas sobre as recentes reformas do processo civil francês. In: **Revista dos Tribunais**. v. 32, n. 150. São Paulo: RT, 2007. p.59-69.

_____. Por um processo socialmente efetivo. In: **Revista dos Tribunais**. v. 27, n. 105. São Paulo: RT, 2002. p. 181-190.

MOTTA, Luiz Eduardo. Acesso à Justiça, Cidadania e Judicialização no Brasil. In: **Revista de Ciência Política**. Disponível em: <http://www.achegas.net/numero/36/eduardo_36.pdf>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

MULHERON, Rachel P. **The Modern Cy-près Doctrine: Application & Implication**. London: Routledge-Cavendish, 2006.

NALINI, José Renato. **Medidas extrajudiciais podem tornar o Judiciário eficiente**. Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2014-mar-09/renato-nalini-medidas-extrajudiciais-podem-tornar-judiciario-eficiente>>. Acesso em: 13 de nov. de 2017.

NASCIMENTO, Christina. VALDEVINO, Diego. TELLES, Hilka. Aparado para trazer Beira-Mar a julgamento custou R\$ 180 mil. In: **ODIA**. Rio. 14 de maio de 2015. Disponível em: <<http://odia.ig.com.br/noticia/rio-de-janeiro/2015-05-14/aparado-para-trazer-beira-mar-a-julgamento-custou-r-180-mil.html>>. Acesso em: 20 de set. de 2015.

NERY JR, Nelson. **Princípios do Processo na Constituição Federal**. 11^a edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

NETO, Cláudio Pereira de Souza. SARMENTO, Daniel. **Direito Constitucional: Teoria, história e métodos de trabalho**. Belo Horizonte: Fórum, 2013.

NETTO, Nelson Rodrigues. A classificação das tutelas jurisdicionais segundo a técnica processual empregada para a satisfação do direito. In: **Revista de Processo**. v. 35, n.186. São Paulo: RT, 2010. p.31-65.

NEUMANN, Lycia Tramuja Vasconcelos. NEUMANN, Rogério Arns. **Desenvolvimento comunitário baseado em talentos e recursos locais - ABCD**. São Paulo: Instituto para o Desenvolvimento Social, 2004.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de processo coletivo**. 8^a edição. Salvador: JusPODVIM, 2016.

NITAHARA, Akemi. Número de Domicílios no país cresce mais do que a população. In: **Agência Brasil**. 27 de set. 2013. Disponível em <<http://memoria.ebc.com.br/agenciabrasil/noticia/2013-09-27/numero-de-domicilios-no-pais-cresce-mais-do-que-populacao>>. Acesso em: 30 de abr. 2014.

NORTHFLEET, Ellen Gracie. A análise dos fatores relevantes para o aprimoramento do sistema judiciário. In: WALD, Arnoldo. MARTINS, Ives Gandra da Silva. PRADO, Ney (coord.). **O direito brasileiro e os desafios da economia globalizada**. Rio de Janeiro: América Jurídica, 2003.

NOVAIS, Maria Elisa Cesar. **A tutela jurídica nas ações coletivas em defesa do consumidor**: as iniciativas e as estratégias dos legitimados para viabilizar a efetividade dos interesses individuais homogêneos nas execuções coletivas frente aos limites interpretativos impostos pelo Poder Judiciário. Dissertação de Mestrado. Processo Civil. São Paulo: USP, 2013.

O ESTADO DE S. PAULO. EUA voltarão a ter prisões federais administradas pela iniciativa privada. In: **Estadão**. Internacional. 24 de fev. de 2017. Disponível em: <<http://internacional.estadao.com.br/noticias/geral,eua-voltarao-a-ter-prisoas-federais-administradas-pela-iniciativa-privada,70001678088>>. Acesso em: 13 de nov. de 2017.

OFICINA DA NET. **Os 10 maiores canais do YouTube**: Organizamos algumas listas com os 10 maiores canais do YouTube por diferentes perspectivas. Disponível em: <<https://www.oficinadanet.com.br/post/13911-os-10-maiores-canais-do-youtube>>. Acesso em: 30 de jul. de 2017.

OLIVEIRA, Carlos Alberto Álvaro. **Do formalismo no processo civil**: proposta de um formalismo-valorativo. 3ª edição. São Paulo: Saraiva, 2009.

_____. Efetividade e tutela jurisdicional. In: **Revista de Direito Processual Civil**. v. 9, n.34. São Paulo: Saraiva, 2004. p. 665-689. Disponível em: <<http://www.tex.pro.br/home/artigos/104-artigos-mar-2005/5076-efetividade-e-tutela-jurisdicional>>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

OLIVEIRA, FABIANA Luci (org.). **Justiça em Foco**: estudos empíricos. Rio de Janeiro: FGV, 2012. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/10358/Justi%C3%A7a%20em%20Foco.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

OLSON, Mancur. **The logic of collective action**: public goods and the theory of group. 12ª edição. Estados Unidos: Havard University Press, 2002.

OMBUDSMAN ASSOCIATION. **Basis of ombudsman decisions**. Disponível em: <<http://www.ombudsmanassociation.org/about-basis-of-ombudsman-decisions.php>>. Acesso em: 03 de jun. de 2017.

_____. **Making a difference together**. Disponível em: <<https://www.ombudsman-services.org/docs/default-source/annual-reports/os-report-2016.pdf?sfvrsn=4>>. Acesso em: 03 de jun. de 2017.

_____. **Ombudsmen dealing with public-sector bodies or private-sector businesses**. Disponível em: <<http://www.ombudsmanassociation.org/about-ombudsmen-public-sector-private-sector.php>>. Acesso em: 03 de jun. de 2017.

_____. **Principle features of an Ombudsman Scheme**. Disponível em: <<http://www.ombudsmanassociation.org/about-principle-features-of-an-ombudsman-scheme.php>>. Acesso em: 03 de jun. de 2017.

PACHECO, Regina Silvia V. M. Reformando a Administração Pública no Brasil: Eficiência e Accountability Democrática. In: MELO, Marcus André B. C. (Org.). **Reforma do Estado e Mudança Institucional no Brasil**. Recife: Massangana, 1999. p. 223-237.

PALOMINO, German Nuñez. The rise of the Rondas Campesinas in Peru. In: **Journal of Legal Pluralism**. n. 36. Estados Unidos: 1996. Disponível em: <<http://commission-on-legal-pluralism.com/volumes/36/nunez-art.pdf>>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

PANCOTTI, José Antônio. **Princípio da Inafastabilidade da Jurisdição e o Controle Jurisdicional da Discricionariedade Administrativa**. São Paulo: 2007. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/teste/arqs/cp040248.pdf>>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

PAROSKI, Mauro Vasni. **Direitos fundamentais e acesso à Justiça na Constituição**. São Paulo: LTR, 2008.

PERU. **Ley nº 24571**: reconocen a las rondas campesinas, pacíficas, democráticas y autónomas. Disponível em: <<https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://docs.peru.justia.com/federales/leyes/24571-nov-6-1986.pdf>>. Acesso em: 11 de jun. de 2017.

_____. **Ley nº 27908**: ley de rondas campesinas. Disponível em: <<http://www.justiciaviva.org.pe/normas/nac04.pdf>>. Acesso em: 11 de jun. de 2017.

PIMENTA, José Roberto Freire. **A conciliação Judicial na Justiça do Trabalho após a Emenda Constitucional n. 24/99**: Aspectos de Direito Comparado e o Novo Papel do Juiz do Trabalho. Disponível em: <http://www.trt3.jus.br/escola/download/revista/rev_62/Jose_Pimenta.pdf>. Acesso em: 13 de jul. de 2017.

PINSENT MASON. Out-law. **Adjudication in practice**. Disponível em: <https://www.designingbuildings.co.uk/wiki/Expert_determination>. Acesso em: 04 de jun. de 2017.

_____. **Expert determination**. Disponível em: <https://www.designingbuildings.co.uk/wiki/Expert_determination>. Acesso em: 04 de jun. de 2017.

PINTO, Luís Filipe Marques Porto Sá. Técnicas de tratamento macromolecular dos litígios: tendência de coletivização da tutela processual civil. In: **Revista de Processo**. v. 35, n.185. São Paulo: RT, 2010. p.117-144.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA – PARANÁ (PUC-PR). **Demandas repetitivas relativas ao sistema de crédito no Brasil e propostas para sua solução**. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/Publicacoes/relat_pesquisa_pucpr_edital1_2009.pdf>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA – RIO GRANDE DO SUL (PUC-RS). **Demandas Judiciais e Morosidade da Justiça Cível**. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/Publicacoes/relat_pesquisa_pucrs_edital1_2009.pdf>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

POPKINS, Gareth. Popular development of procedure in a dual legal system: ‘Protective Litigation’ in Russias’s Peasant Courts, 1889-1912. In: **Journal of Legal Pluralism**. n. 43

Estados Unidos: 1999. p. 59. Disponível em: <<http://commission-on-legal-pluralism.com/volumes/43/popkins-art.pdf>>. Acesso em: 15 de jul. de 2017.

PORTELA, Miguel. Ida de Beira-Mar para audiência no RJ custa R\$ 60 mil aos cofres públicos. In: **Gazeta do Povo**. Vida e Cidadania. 07 de março de 2007. Disponível em: <<http://www.gazetadopovo.com.br/vida-e-cidadania/ida-de-beira-mar-para-audiencia-no-rj-custa-r-60-mil-aos-cofres-publicos-ae6tkjmuzb7vwr9lnpved6hji>>. Acesso em: 29 de set. de 2015.

PORTO, Thiago Heitor Fontoura Porto. WERL, Caroline Cristiane. **A inafastabilidade da jurisdição e o desafio do poder judiciário em decidir quando da ausência ou obscuridade da legislação aplicável ao caso concreto**. Rio Grande do Sul: UNISC, 2015. Disponível em: <<http://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/efpd/article/view/13244/2401>>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

PORTUGAL. Conselho dos Julgados de Paz. **Documentação: Concursos**. Disponível em: <<http://www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt/concursos.asp>>. Acesso em: 04 de ago. de 2017).

_____. **Relatório Anual 2016: 16º Relatório Anual do Conselho dos Julgados de Paz referente ao ano de 2016**. Disponível em: <<http://www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt/ficheiros/Relatorios/Relatorio2016.pdf>>. Acesso em: 04 de ago. de 2017.

PORTUGAL. Diário da República. **Decreto-lei nº. 41/2017 de 5 de abril**. Disponível em: <<https://dre.pt/application/conteudo/106829419>>. Acesso em: 04 de ago. de 2017.

PORTUGAL. Procuradoria-Geral Distrital de Lisboa. **Lei nº. 78/2001 de 13 de julho: Julgados de Paz**. Disponível em: <http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=724&tabela=leis>. Acesso em 12 de dez. de 2017.

PUTMAN, Robert David. **Comunidade e democracia: a experiência da Itália moderna**. 4ª edição. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

RÉ, Aluísio Lunes Monti Ruggeri. **Processo civil coletivo e sua efetividade**. São Paulo: Malheiros, 2012.

REINO UNIDO. GOV.UK. **Get help paying court and tribunal fees**. Disponível em: <<https://www.gov.uk/get-help-with-court-fees>>. Acesso em: 02 de jun. de 2017.

_____. **Make a court claim for Money: Court fees**. Disponível em: <<https://www.gov.uk/make-court-claim-for-money/court-fees>>. Acesso em: 02 de jun. de 2017.

REINO UNIDO. HM courts & Tribunal Service. **Civil and Family Court Fees**. Disponível em: <<https://formfinder.hmctsformfinder.justice.gov.uk/ex50-eng.pdf>>. Acesso em: 03 de jun. de 2017.

_____. **How to apply for help with fees.** Disponível em: <<https://formfinder.hmctsformfinder.justice.gov.uk/ex160a-eng.pdf>>. Acesso em: 02 de jun. de 2017.

_____. **I'm in a dispute: what can i do?** Disponível em: <<https://formfinder.hmctsformfinder.justice.gov.uk/ex301-eng.pdf>>. Acesso em: 19 de jul. de 2017.

_____. **Money Claim Online (MCOl): User Guide for Claimants.** Disponível em: <https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/609046/MCOl_Userguide_for_Claimants_April_2017.pdf>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

_____. **Money Claim Online.** Disponível em: <<https://www.moneyclaim.gov.uk/web/mcol/welcome>>. Acesso em: 02 de jun. de 2017.

REINO UNIDO. Justice. **Claim Form.** Disponível em: <<https://formfinder.hmctsformfinder.justice.gov.uk/n1-eng.pdf>>. Acesso em: 02 de jun. de 2017.

_____. **Part 27: the small claims track.** Disponível em: <<http://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil/rules/part27>>. Acesso em: 20 de jul. de 2017.

_____. **Practice direction: pre-action conduct and protocols.** Disponível em: <http://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil/rules/pd_pre-action_conduct#1.1>. Acesso em: 03 de jun. de 2017.

_____. **Pratice Direction 27: Small Claims Track.** Disponível em: <http://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil/rules/part27/pd_part27>. Acesso em: 03 de jun. de 2017.

_____. **Pre-action protocol for debt claims.** Disponível em: <<https://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil/pdf/protocols/pre-action-protocol-for-debt-claims.pdf>>. Acesso em: 03 de jun. de 2017.

RICCI, Stephanie. 'Gourmetizando' produtos, Matte Leão é o chá preferido dos paulistanos que cozinham. In: **Folha de S. Paulo**. Restaurantes, Bares & Cozinha 2017. 24 de jun. de 2017. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/o-melhor-de-sao-paulo/2017/restaurantes-bares-e-cozinha/2017/06/1895616-gourmetizando-produtos-matte-leao-e-o-cha-preferido-dos-paulistanos-que-cozinham.shtml>>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

RIO DE JANEIRO. EMERJ Eventos. **Curso de Sociologia Jurídica: Pluralismo Jurídico.** Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=qP7fiRJ2SvI>>. Acesso em: 06 de jun. de 2017.

RIO DE JANEIRO. Tribunal de Justiça. **Resolução TJ/OE/RJ nº35/2013:** Disciplina, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, o quantitativo de Juízes Leigos,

suas atribuições e remuneração. Disponível em: <http://www.migalhas.com.br/arquivo_artigo/art20130925-01.pdf>. Acesso em: 06 de jun. de 2017.

RITONDO, Domingo Pietrangelo. **Protesto extrajudicial**. São Paulo: Elsevier, 2015.

RODRIGUES, Viviane Siqueira. **O processo coletivo para a defesa dos direitos individuais homogêneos**. Dissertação de Mestrado. Processo Civil. São Paulo: USP, 2012.

ROSANVALLON, Pierre. **A crise do Estado-Providência**. Tradução Joel Pimentel de Ulhôa. Goiânia: UFG, 1997.

ROSENBERG, Maurice. Devising Procedures that are civil to promote justice that is civilized. In: **The Michigan Law Review**. v. 69, n.5. Estados Unidos: 1971. Disponível em: <<http://www.jstor.org/stable/1287302>>. Acesso em: 16 de jul. de 2017.

ROSSET, Patrícia. Breve reflexão sobre a Legística, seus aspectos políticos e consolidação de leis. In: **Revista do Instituto dos Advogados de São Paulo** v. 22. São Paulo: 2008.

ROSSI, Júlio César. A Ação Coletiva Passiva. In: **Revista de Processo**. v. 36, n. 198. São Paulo: RT, 2011. p.259-280.

SABADELL, Ana Lucia. **Manual de Sociologia Jurídica**. 6ª edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

SALLES, Carlos Alberto de. Entre eficiência e equidade: bases conceituais para um Direito processual Coletivo. In: FIGUEIREDO, Guilherme José Purvin. RODRIGUES, Marcelo Abelha (coords.). **O Novo processo civil coletivo**. Rio de Janeiro: Lumen Iuris, 2009.

SANDEL, Michael. **Liberalism and limits of justice**. 2ª edição. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.

SANT'ANNA, Danilo Barbosa. **Processo Coletivo Passivo**: Um estudo sobre a admissibilidade das ações coletivas passivas. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/18156/1/2015_DaniloBarbosadeSant%27anna.pdf>.

SANTOS, Boaventura de Sousa Santos. MARQUES, Maria Manuel L. PEDROSO, João. **Os tribunais nas Sociedades Contemporâneas**. São Paulo: Revista Brasileira de Ciências Sociais, 1996. Disponível em: <<http://www.ces.uc.pt/publicacoes/oficina/ficheiros/65.pdf>>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Introdução à Sociologia da Administração da Justiça. In: FARIA, José Eduardo. (org.). **Direito e Justiça**: a função social do judiciário. São Paulo: Ática, 1989. Disponível em: <http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/pdfs/Introducao_a_sociologia_da_admin_juistica_RCCS21.PDF>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

_____. Notas sobre a história jurídico-social de Pasárgada. In: SOUTO, Claudio. FALCÃO, Joaquim (org.). **Sociologia e Direito**. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1980.

Disponível em: <http://www.dhnet.org.br/direitos/militantes/boaventura/boaventura_pasargada_passar.pdf>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

_____. O direito e a comunidade: as transformações recentes da natureza do poder do Estado nos países capitalistas avançados. In: **Revista Crítica de Ciências Sociais**, 1982. Disponível em: <http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/pdfs/O_direito_e_a_comunidade_RCCS10.PDF>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

_____. O Estado heterogêneo e o pluralismo jurídico. In: **Conflito e Transformação Social: uma paisagem das justiças em Moçambique**. Porto: Afrontamento, 2003.

_____. **Para uma revolução democrática da Justiça de São Paulo**. Disponível em: <http://sociological.dominiotemporario.com/doc/REVOLUCAO_DEMOCRATICA_JUSTICA.pdf>. Acesso em: 31 de jul. de 2017.

_____. The law of the oppressed: the construction and reproduction of legality in Pasargada. In: **Law & Society Review**, 1978. Disponível em: <http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/The%20law%20of%20the%20oppressed_1978.pdf>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

SANTOS. Wanderley Guilherme dos. **Razões da Desordem**. 3ª edição. Rio de Janeiro: Rocco, 1994.

SÃO PAULO [Estado]. Secretaria da Educação. **Resolução SE nº 19, de 12-02-2010**: Institui o Sistema de Proteção Escolar na rede estadual de ensino de São Paulo e dá providências correlatas. Disponível em: <http://siau.edunet.sp.gov.br/ItemLise/arquivos/19_10.HTM?Time=14/08/2014%2002:05:11>. Acesso em: 11 de jun. de 2017.

SÃO PAULO [Estado]. Secretaria da Fazenda. **Valores da Ufesp**. Disponível em: <http://info.fazenda.sp.gov.br/NXT/gateway.dll/legislacao_tributaria/Agendas/ufesp.html?f=templates&fn=default.htm&vid=sefaz_tributaria:vtribut>. Acesso em: 12 de nov. de 2017.

_____. **Nota Fiscal Paulista**. Disponível em: <<http://www.nfp.fazenda.sp.gov.br/default.asp>>. Acesso em 12 de nov. de 2017.

SÃO PAULO [Estado]. Tribunal de Justiça de São Paulo. **Ação Cível nº 9057276-26.2006.8.26.0000**. 3ª Câmara de Direito Privado. Relator: Desembargador Caetano Lagrasta. 11 de set. de 2006.

_____. **Relatório de Execução Orçamentária**: Exercício de 2015. Disponível em: <<http://www.tjsp.jus.br/Download/Transparencia/ResCNJ79/2015/ResCNJ79REO2015.pdf>>. Acesso em: 02 de dez. de 2017.

SÃO PAULO [Município]. **Nota do Milhão**. Disponível em: <<http://notadomilhao.prefeitura.sp.gov.br/>>. Acesso em: 22 de jul. de 2017.

SARAUSA, Denis. **Fique “De olho na validade” na hora de fazer as compras para a ceia de natal.** Disponível em: <<http://abradec.org.br/fique-de-olho-na-validade-na-hora-de-fazer-as-compras-para-a-ceia-de-natal/>>. Acesso em: 30 de abr. 2014.

SARMENTO, Daniel. **Direitos Fundamentais e Relações Privadas.** 2ª edição. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2004.

SCIALOJA, Vittorio. **Procedimento civil romano: ejercicio y defensa do los derechos.** Tradução Santiago Sentis Melendo e Mariono Ayerra Redin. Buenos Aires: Ejea, 1954.

SHUMPETER, Joseph A. **Capitalismo, Socialismo e Democracia.** Tradução Ruy Jungmann. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1961.

SICA, Heitor Vitor Mendonça. Brevíssimas reflexões sobre a evolução do tratamento da litigiosidade repetitiva no ordenamento brasileiro, do CPC-1973 ao CPC-2015. In: **Revista de Processo.** v. 41, n.257. São Paulo: RT, 2016. p. 269-281.

_____. Congestionamento viário e congestionamento judiciário. In: **Revista de Processo.** v. 39, n. 236. São Paulo: RT, 2014. p.13-28.

SISKIND. **Amended Canadian Vitamins Class Actions National Settlement Agreement.** Disponível em: <http://www.siskinds.com/cmsfiles/PDF/PriceFixing/Methionine/Aventis_Settlement_Agreement.pdf>. Acesso em: 11 de jul. de 2017.

SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação e Alteridade: a necessidade de ‘inovações comunicativas’ para lidar com a atual (des)ordem conflitiva. In: SPENGLER, F. M. LUCAS, D. C. (orgs.). **Justiça Restaurativa e Mediação: Políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais.** Rio Grande do Sul: Unijuí, 2011.

SSL.COM. **Trust is what we do: the trusted name in SSL/TLS and digital certificates.** Disponível em: <<https://www.ssl.com/>>. Acesso em: 28 de nov. de 2017.

STURNER, Rolf. Processo Civil Comparado – Tendências recentes e fundamentais. In: **Revista de Processo.** v. 36, n. 200. São Paulo: RT, 2011. p. 203-234.

TELECO. **Preços e Tarifas de Telefonia Fixa (STFC).** Disponível em: <<http://www.teleco.com.br/tarifafixo.asp>>. Acesso em: 23 de jul. de 2017.

TENTIN, Fernanda. **Métodos Alternativos de Resolução de Conflito: um enfoque pluralista do direito.** Âmbito Jurídico. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11252&revista_caderno=24>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

TEPEDINO, Gustavo. BARBOZA, Heloisa Helena. MORAES, Maria Celina Bodin de. **Código Civil Interpretado: conforme a Constituição da República.** v.1, 2 ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2007.

THOMPSON REUTERS PRATICAL LAW. **Adjudication: a quick guide.** Disponível em: <<https://uk.practicallaw.thomsonreuters.com/8-381->

7429?originationContext=document&transitionType=DocumentItem&contextData=(sc.Default)&firstPage=true&bhcp=1>. Acesso em: 03 de jun. de 2017.

TIMM, Luciano Benetti (org.). **Direito e Economia no Brasil**. 2ª edição. São Paulo: Atlas, 2014.

_____. **Direito e Economia**. 2ª edição. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.

TJRJ declara a inconstitucionalidade da lei dos estacionamentos. In: **Blog do Direito Público**. Disponível em: <<http://blogdodireitopublico.blogspot.com.br/2011/05/correio-forense-tjrj-declara.html>>. Acesso em: 19 out. 2014.

TORRES, Silvestre Jasson Ayres. **O Acesso à Justiça e Soluções Alternativas**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2005.

TRUBECK, David M. Law and development: Then and Now. In: **American Society of International Law**. v. 90. Estados Unidos: 1996. Disponível em: <http://www.jstor.org/stable/25659036?seq=2#page_scan_tab_contents>. Acesso em: 30 de jul. de 2017.

TRUBEL, David. **Balancing Scales of Justice: Financing Public Interest Law in America**. Washington. D.C.: Loyola University of Chicago School of Law, 1977. Disponível em: <<http://lawecommons.luc.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2259&context=luclj>>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

TUCCI, José Rogério Cruz. AZEVEDO, Luiz Carlos. **Lições de história do processo civil Romano**. 2ª edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2013.

UCHÔA, Alicia. Veja o preço do estacionamento em shoppings do Rio após nova lei. In: **G1**. Rio de Janeiro, 10 de jan. de 2011. Disponível em: <<http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/2011/01/veja-o-preco-do-estacionamento-em-shoppings-do-rio-apos-nova-lei.html>>. Acesso em: 04 de out. 2011.

UNIÃO EUROPEIA. Jornal Oficial da União Europeia. **Regulamento nº 861 de 11 de julho de 2007**: Estabelece um processo europeu para ações de pequeno montante. Disponível em: <http://www.dgpj.mj.pt/sections/relacoes-internacionais/anexos/regulamento-ce-n-861/downloadFile/file/REG_861.2007_Acoes_de_pequeno_montante.pdf?nocache=1200069108.35>. Acesso em: 31 de jul. de 2017.

VAISH, Esha. HOLTON, Kate. Google pede desculpas por exibir anúncios no YouTube ao lado de vídeos ofensivos: Propagandas do governo britânico foram colocadas junto de vídeos homofóbicos e antisemitas. In: **G1**. Tecnologia e Games. 21 de mar. de 2017. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/google-pede-desculpas-por-exibir-anuncios-no-youtube-ao-lado-de-videos-ofensivos.ghtml>>. Acesso em: 29 de jul. de 2017.

VANDERLINDEN, Jacques. Return to Legal Pluralism. In: **Journal of Legal Pluralism**. n. 28. Estados Unidos: 1989. Disponível em: <<http://commission-on-legal-pluralism.com/volumes/28/vanderlinden-art.pdf>>. Acesso em: 15 de jul. de 2017.

VIANNA, Luiz Werneck. et al. **A judicialização da Política e das relações sociais no Brasil**. Rio de Janeiro: Revan, 1999.

VIGLIAR, José Marcelo Menezes. Defendant Class Action Brasileira: Limites Propostos para o “Código de Processos Coletivos”. In: GRINOVER, Ada Pellegrini, MENDES, Aluisio Gonçalves de Castro e WATANABE, Kazuo (coords.). **Direito Processual Coletivo e o anteprojeto de Código Brasileiro de Processos Coletivos**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

VIRGÍLIO, Paulo. Prefeitura do Rio inaugura primeiro Centro de Mediação Comunitária. In: **EBC Agência Brasil**. 26 de dez. de 2015. Disponível em: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2015-12/prefeitura-do-rio-inaugura-primeiro-centro-de-mediacao-comunitaria>>. Acesso em: 11 de jun. de 2017.

VORRASI, Kenneth M. England’s reform to alleviate the problems of civil process: a comparison of judicial case management in England and the United States. In: **Notredame Journal of legislation**. v. 30. Estados Unidos: 2004.

WATANABE, Kazuo. Acesso à Justiça e meios consensuais de solução de conflitos. In: ALMEIDA, Rafael Alves de. ALMEIDA, Tania. CRESPO, Mariana Hernandez. **Tribunal Multiportas**. Rio de Janeiro: FGV, 2012. p.87-94.

_____. Acesso à Justiça e Sociedade Moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini, DINAMARCO, Cândido Rangel, WATANABE, Kazuo, (coords.). **Participação e Processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.

_____. Apontamentos sobre: tutela jurisdicional dos interesses difusos, necessidade de processo dotado de efetividade e de aperfeiçoamento permanente dos juízes e apoio dos órgãos superiores da justiça em termos de infra-estrutura material e pessoal. In: MILARÉ, Edis. **Ação Civil Pública: Lei 4.347/85, reminiscências e reflexões após dez anos de publicação**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1995.

_____. Características básicas do juizado especial de pequenas causas. In: **Revista da Associação dos Juizes do Rio Grande do Sul**. Porto Alegre: Ajuris, 1974.

_____. **Controle jurisdicional: princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional no sistema jurídico brasileiro e mandado de segurança contra atos judiciais**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1980.

_____. Demandas coletivas e os problemas emergentes da práxis forense. In: TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo (coord.). **As garantias do cidadão na justiça**. São Paulo: Saraiva, 1993. p. 185-196.

_____. Juizado especial de pequenas causas. In: **Revista dos Tribunais**. v. 74, n. 600. São Paulo: 1985. p. 273-277.

_____. Mediação como política pública social e judiciária. In: **Revista do Advogado**. v. 34, n. 123. São Paulo: AASP, 2014. p. 35-39.

_____. Política pública do poder judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. In: **Revista de Processo**. v. 361, n. 195. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. p. 381-389.

_____. Relação entre demanda coletiva e demandas individuais. In: **Revista de Processo**. v. 31, n. 139. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006. p. 28-35.

_____. Tutela antecipatória e tutela específica das obrigações de fazer e não fazer (arts. 273 e 461 do CPC). In: **Revista de Direito do Consumidor**. n. 19. São Paulo: RT, 1996. p. 77-101.

_____. Tutela jurisdicional dos interesses difusos. In: **Revista de Processo**. v. 9, n. 34. São Paulo: RT, 1984. p. 197-206.

WIKIPEDIA. **Dinamarca**. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/Dinamarca>>. Acesso em: 31 de jul. de 2017.

_____. **Portugal**. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/Portugal>>. Acesso em: 02 de ago. de 2017.

_____. **Youtube**. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/YouTube>>. Acesso em: 29 de jul. de 2017.

_____. **Youtube: Revenue**. Disponível em: <<https://en.wikipedia.org/wiki/YouTube#Revenue>>. Acesso em: 29 de jul. de 2017.

WASSERMAN, Rhonda. Cy Pres in Class Action Settlements. In: **Southern California Law Review**. n. 97. Estados Unidos: 2014.

WOLKMER, Antônio Carlos. **Pluralismo jurídico: Fundamentos de uma nova cultura no Direito**. 3ª edição. São Paulo: Alfa Ômega, 2001.

_____. **Pluralismo jurídico: os novos caminhos da contemporaneidade**. 4ª edição. São Paulo: Saraiva, 2015.

YOUTUBE. **Curso de direitos autorais**. Disponível em: <https://www.youtube.com/copyright_school>. Acesso em: 29 de jul. de 2017.

_____. **Diretrizes da Comunidade: Algumas regras básicas para manter o YouTube seguro e divertido para todos**. Disponível em: <<https://www.youtube.com/yt/policyandsafety/pt-BR/communityguidelines.html#communityguidelines-line-crossing>>. Acesso em: 29 de jul. de 2017.

_____. **Help: Copyright strike basics**. Disponível em: <https://support.google.com/youtube/answer/2814000?hl=en&ref_topic=2778545>. Acesso em: 29 de jul. de 2017.

_____. **Monetization during Content ID disputes.** Disponível em: <https://support.google.com/youtube/answer/7000961?hl=en&ref_topic=2778545>. Acesso em: 29 de jul. de 2017.

_____. **YouTube:** Visão geral do programa de parcerias do YouTube. Disponível em: <<https://support.google.com/youtube/answer/72851?hl=pt-BR>>. Acesso em: 03 de ago. de 2017.

ZAFFARONI, Eugênio Raúl et al. **Direito Penal Brasileiro.** v. 1, 3ª edição. Rio de Janeiro: Renovar, 2006.

ZAVASCKI, Teori Albino. **Processo Coletivo:** tutela e direitos coletivos e tutela coletiva de direitos. 6ª edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

ZUFELATO, Camilo. O caso Rolezinho como ação coletiva passiva e a intervenção da Defensoria Pública para garantir a representatividade adequada do grupo. In: **Revista dos Tribunais.** v. 253. São Paulo: RT, 2016. p. 273-298.