

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
FACULDADE DE DIREITO “PROF. JACY DE ASSIS”**

TÚLIO REZENDE TEIXEIRA

**ATUAÇÃO DAS LAWTECHS QUE “SOLUCIONAM” DEMANDAS
CONSUMERISTAS: PROMOÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA OU
APROVEITAMENTO DA VULNERABILIDADE DOS CONSUMIDORES?**

UBERLÂNDIA

2022

TÚLIO REZENDE TEIXEIRA

**ATUAÇÃO DAS LAWTECHS QUE “SOLUCIONAM” DEMANDAS
CONSUMERISTAS: PROMOÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA OU
APROVEITAMENTO DA VULNERABILIDADE DOS CONSUMIDORES?**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Universidade Federal de Uberlândia (UFU), no curso de
Bacharelado em Direito, como requisito parcial para
obtenção do grau de Bacharel em Direito.
Profa. Orientadora: Keila Pacheco Ferreira

UBERLÂNDIA

2022

TÚLIO REZENDE TEIXEIRA

**ATUAÇÃO DAS LAWTECHS QUE “SOLUCIONAM” DEMANDAS
CONSUMERISTAS: PROMOÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA OU
APROVEITAMENTO DA VULNERABILIDADE DOS CONSUMIDORES?**

Relatório final, apresentado à Universidade Federal de Uberlândia (UFU), como parte das exigências para a obtenção do título de Bacharel em Direito.

Uberlândia, ____ de _____ de 2022.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Keila Pacheco Ferreira

Profa. Luciana Zacharias Gomes Ferreira Coelho

Caroline Aparecida Mendes

RESUMO

A implementação e o desenvolvimento das startups jurídicas têm exercido grande impacto sobre o mercado jurídico tradicional. Lawtechs como a Liberfly, a QuickBrasil, a Indenizar e a NãoVoei, têm se posicionado com notável êxito, a partir da resolução de demandas consumeristas, sobretudo no setor aéreo. Por meio da aquisição de direitos indenizatórios dos consumidores, com o pagamento de uma contraprestação imediata, ou pela judicialização de suas demandas como verdadeiras assessorias jurídicas, essas empresas utilizam de novas tecnologias para garantir a celeridade na prestação de serviços. O presente artigo objetiva averiguar se a atuação dessas empresas e suas respectivas plataformas é condizente com o ordenamento jurídico vigente, facilitando o acesso à justiça, ou se há a exploração da vulnerabilidade dos consumidores para a formalização de propostas desproporcionais.

Palavras-chave: startups jurídicas; lawtechs; acesso à justiça; vulnerabilidade; consumidores.

Abstract: The implementation and development of legal startups has had a great impact on the traditional legal market. Lawtechs such as Liberfly, QuickBrasil, Indenizar and NãoVoei have positioned themselves with remarkable success, based on the resolution of consumer demands, especially in the airline industry. Through the acquisition of consumer indemnification rights, with the payment of an immediate consideration, or through the judicialization of their demands as true legal advisors, these companies use new technologies to ensure speed in the provision of services. This article aims to find out if the performance of these companies and their respective platforms is consistent with the current legal system, facilitating access to justice, or if there is an exploitation of the vulnerability of consumers for the formalization of disproportionate proposals.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. A ATUAÇÃO DAS LAWTECHS.....	7
2.1. As plataformas Liberfly e Quickbrasil.....	9
2.2. As plataformas Indenizar e NãoVoei.....	12
3. POSICIONAMENTO DAS LAWTECHS E O DIREITO DE ACESSO À JUSTIÇA.....	13
3.1. A vulnerabilidade e a hipossuficiência dos consumidores.....	15
3.2. Os deveres de informação e transparência.....	17
4. A LIVRE CONCORRÊNCIA, A LIBERDADE CONTRATUAL E AS LAWTECHS.....	18
4.1. A função social dos contratos e a compra de direitos expectativos.....	20
5. CONCLUSÃO.....	22

1. INTRODUÇÃO

O conceito de startup se popularizou no Brasil a partir do início dos anos 2000, consagrando um modelo de estruturação de empresas voltado à aplicação de tecnologia e inovação sobre serviços repetíveis e escaláveis, a baixos custos de manutenção¹. Sendo o modelo de estruturação das startups aplicável a praticamente qualquer setor que suporte a utilização de novas tecnologias, desenvolveram-se inúmeras classificações conforme o nicho de atuação dessas empresas. Para o mercado jurídico, foram atribuídas duas categorias, que guardam singelas diferenças: as “legaltechs” e as “lawtechs”. Em que pese a utilização de ambos os termos para designar as startups jurídicas, genericamente, faz-se interessante consagrar uma breve distinção.

As legaltechs correspondem às startups cujos serviços se destinam ao aprimoramento da lucratividade de escritórios e empresas que atuam no mercado jurídico. Ou seja, o destinatário final das legaltechs são os próprios escritórios de advocacia, as empresas e departamentos jurídicos, que objetivam ampliar sua eficiência e desburocratizar procedimentos. As lawtechs, diferentemente, correspondem às startups que têm como destinatário final os consumidores, atuando diretamente na desburocratização de serviços jurídicos e oferecendo soluções alternativas ao mercado tradicional.² O presente artigo tem como enfoque a atuação das lawtechs, conforme a acepção aqui designada, avaliando exclusivamente as repercussões de seus serviços sobre os consumidores.

Conforme dados da Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs (AB2L)³, de 2017 a 2019, houve um acréscimo de 300% no número de startups jurídicas brasileiras, e muitas dessas empresas se desenvolveram e angariaram clientes a partir da resolução de demandas consumeristas, recebendo grande apoio de parte da comunidade jurídica. Sustentando as teses de facilitação do acesso à justiça, redução da litigiosidade e celeridade, entusiastas e apoiadores das startups jurídicas têm se manifestado em prol da manutenção dessas empresas. E as últimas, por sua vez, têm permanecido em ascensão, esquivando-se de percalços e desafios, como a conduta de determinadas seções e seccionais da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), em oposição aos serviços prestados.

¹**O que é uma Startup?** Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/o-que-e-uma-startup>. Acesso em 13 de julho de 2022.

²**Diferença entre lawtech e legaltech.** Disponível em: <https://fintech.com.br/blog/startup/diferenca-entre-lawtech-legaltech/>. Acesso em 13 de julho de 2022.

³**Em dois anos, número de startups jurídicas cresce 300% no Brasil.** Disponível em: <https://ab2l.org.br/noticias/em-dois-anos-numero-de-startups-juridicas-cresce-300-no-brasil/>. Acesso em 13 de junho de 2022.

Tem-se observado, sobretudo, a atuação da Seção do Rio de Janeiro da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB/RJ), que passou a ajuizar diversas ações civis públicas⁴ contra essas startups, alegando que suas atividades constituiriam prerrogativa privativa dos advogados, que não poderia ser mercantilizada para fins de captação de clientela. Essencialmente, os serviços prestados por lawtechs como as empresas Liberfly, QuickBrasil, Indenizar e NãoVoei, examinadas no presente artigo, se consomem pela análise de problemas experimentados por clientes de empresas aéreas, com a apuração das possibilidades de indenização. Isto, com a pretensão de se adquirir os créditos consumeristas sob a forma de cessão de direitos, ou para que a empresa postule em favor do consumidor.

Por meio de softwares de jurimetria, que fornecem estatísticas sobre a probabilidade de sucesso em cada hipótese de dano aos consumidores, essas empresas avaliam a lucratividade sobre um eventual litígio judicial. Havendo chances de sucesso promissoras, as lawtechs oferecem ao consumidor duas opções: que ele ceda à startup todos os direitos sobre eventual indenização, recebendo de imediato determinado valor, previamente estabelecido; ou que a empresa intermedeie e o auxilie com a demanda, angariando uma porcentagem sobre o valor total da indenização. Interessante averiguar a exatidão nas previsões realizadas mediante a combinação de softwares, inteligência artificial e a contribuição técnica de especialistas, para este fim.⁵

Independentemente da caracterização de serviços advocatícios, o presente artigo busca avaliar se a postura adotada pelas lawtechs que oferecem soluções consumeristas, relacionadas ao pagamento pela cessão de direitos indenizatórios por valores fixos, ou à intermediação de conflitos, de fato promove o acesso à justiça, ou constitui mera exploração da vulnerabilidade dos consumidores. Por meio da análise de institutos basilares do ordenamento jurídico consumerista, especialmente os princípios da vulnerabilidade e hipossuficiência dos consumidores, consagrados pelos arts. 4º, I, e 6º, VIII, da Lei 8.078/90, pretende-se averiguar se a atuação das lawtechs é condizente com o direito posto.

Para além da análise mencionada, o presente artigo também busca avaliar como os princípios de informação e transparência, bem como a observância à função social dos contratos, impactam na qualificação da prestação de serviços por parte das lawtechs. Aqui, será defendida uma proposta de atuação que concilie a análise de mercado com a manutenção dos

⁴A título de exemplo, as ações civis públicas de números 5018420-66.2018.4.02.5101, 5013015-15.2019.4.02.5101 e 5018409-37.2018.4.02.5101, todos sob jurisdição do Tribunal Regional Federal da 2ª Região.

⁵HOFFMAN-RIEM, Wolfgang. **Teoria geral do direito digital: transformação digital: desafios para o direito**. Rio de Janeiro: Forense, 2021, p. 13.

direitos fundamentais, sem prejuízo dos argumentos consignados pelas empresas e por seus entusiastas.

Para a consecução dos objetivos delineados, o presente artigo foi estruturado em três capítulos de desenvolvimento. No primeiro capítulo, tem-se um diagnóstico extensivo quanto à atuação das startups lawtechs, seguido pela análise de quatro casos reais. No segundo capítulo, por sua vez, há a verificação do posicionamento das startups jurídicas e de seus apoiadores quanto ao argumento de acesso à justiça, bem como uma singela análise dos princípios de vulnerabilidade e hipossuficiência, e dos deveres de informação e transparência. No terceiro e último capítulo, tem-se uma investigação sobre a livre concorrência e a liberdade contratual, bem como a definição do princípio da função social dos contratos, frente à compra de direitos expectativos.

Interessante esclarecer que, para o desenvolvimento desta pesquisa, partiu-se do método exploratório, com o aprofundamento no estudo sobre a atuação das lawtechs e os impactos da prestação de seus serviços, frente ao arcabouço jurídico consumerista. Através de notícias, artigos científicos, artigos de opinião e fóruns de debate relacionados ao âmbito do direito e tecnologia, identificou-se o problema, a existência de posicionamentos contrapostos e sua relevância prática. Posteriormente, buscou-se o levantamento de bibliografia específica, suficiente para embasar a pesquisa com maior profundidade.

Em prol do desenvolvimento do trabalho, por sua vez, utilizou-se do método hipotético-dedutivo, em que o pesquisador, por meio de suas referências, buscou avaliar o cumprimento das hipóteses previamente formuladas, com o intuito de, posteriormente, validá-las ou rejeitá-las. Utilizando-se do método descritivo, o autor pretendeu averiguar a correlação entre os institutos que compõem o ordenamento jurídico consumerista e a atuação disruptiva das startups jurídicas, objetivando examinar se, de fato, como defendem os simpatizantes, há a promoção do acesso à justiça, ou o vilipêndio a direitos e prerrogativas fundamentais.

2. A ATUAÇÃO DAS LAWTECHS

As lawtechs são startups que têm como escopo o aprimoramento e a desburocratização de serviços jurídicos, por meio da tecnologia. Para além do desempenho de serviços repetíveis e escaláveis, a baixos custos de manutenção, o que de fato consagra a expressividade das lawtechs é a revolução sobre métodos e procedimentos tradicionais, consubstanciando a

chamada “inovação disruptiva”⁶. O conceito se popularizou a partir das obras do professor norte-americano Clayton Christensen, caracterizando produtos e serviços inovadores que surgem como aplicações simples sobre determinados mercados, mas que, rapidamente, se demonstram promissores e aptos a substituir os concorrentes que compunham o mercado tradicional⁷.

No Brasil, o impacto gerado pelo surgimento de startups jurídicas consumeristas trouxe evidência à atuação dessas empresas, como prestadoras de serviços alternativos à advocacia e às assessorias tradicionais. Por meio de softwares capazes de analisar documentos e promover sua utilização digital, efetuar previsões e fornecer estatísticas sobre decisões judiciais, e mesmo efetuar a plena resolução de conflitos através de plataforma on-line, as lawtechs foram capazes de se posicionar no mercado jurídico com notável êxito. Interessante notar, inclusive, que o âmbito de atuação dessas startups acabou por promover uma integração cooperativa entre profissionais do direito e do âmbito da tecnologia de informação⁸.

Outra característica das lawtechs que contribuiu para sua aclamação e prestígio é a adoção de uma postura “client-friendly”, com o desenvolvimento de procedimentos destinados a garantir a melhor experiência possível ao consumidor. Empresas e organizações mais tradicionais, sobretudo aquelas já consolidadas no mercado, nem sempre privilegiam a experiência dos clientes como um aspecto primordial da prestação de serviços. As startups jurídicas, diferentemente, contornam as dificuldades de aceitação do público em relação às novas tecnologias⁹, cativando-o pelo bom atendimento, pelo uso de linguagem acessível e pelo oferecimento de soluções rápidas e precisas.

Nesta perspectiva, têm se destacado as empresas que atuam sobre o setor aéreo, seja por meio da compra de direitos expectativos, como as startups jurídicas Liberfly e QuickBrasil, seja por meio da intermediação de demandas consumeristas, como as lawtechs Indenizar e NãoVoei. Destarte, faz-se interessante averiguar, particularmente, como se dá a atuação dessas startups jurídicas e suas respectivas plataformas, observando-se as distinções nos modelos de serviços prestados, em que pese o mesmo nicho de atuação.

⁶CHRISTENSEN, Clayton. **The innovator’s dilemma: when new technologies cause great firms to fail**. New York: Harvard Business Review Press, 1997.

⁷CHRISTENSEN, Clayton. **Disruptive Innovation**. Disponível em: www.claytonchristensen.com/key-concepts. Acesso em 14 de julho de 2022.

⁸HOFFMAN-RIEM, Wolfgang. **Teoria geral do direito digital: transformação digital: desafios para o direito**. Rio de Janeiro: Forense, 2021, p. 13.

⁹REED, Jeff. **FinTech financial technology and modern finance in the 21st century**. Kindle Edition, 2016.

2.1. As plataformas Liberfly e QuickBrasil

As startups jurídicas Liberfly¹⁰ e QuickBrasil¹¹ oferecem, em suas plataformas online, a verificação gratuita de um eventual direito de indenização por parte dos consumidores visitantes, por meio do preenchimento de dados cadastrais e do relato dos problemas por eles experimentados. Nessas plataformas, a proposta é que o consumidor adira a um contrato de cessão de direitos, cedendo integralmente à lawtech contratante o direito de recebimento de créditos e direitos futuros, relacionados à demanda consumerista. Como contraprestação, recebe o consumidor cedente um valor previamente estabelecido, que varia entre R\$1.000,00 (mil reais) e R\$1.200,00 (mil e duzentos reais).

Como se observa, portanto, há como proposta a cessão de ativos judiciais consumeristas, por uma contraprestação monetária antecipada. Isto, caso a análise de viabilidade prévia, realizada a partir dos dados e informações fornecidos pelo consumidor, aponte o preenchimento de determinadas hipóteses de falha na prestação dos serviços da empresa aérea. Tem-se como hipóteses de falha na prestação dos serviços, sobretudo, a ocorrência de atrasos excessivos, o cancelamento de voos, a ocorrência de overbooking e o extravio de bagagem. Em todos os casos, é avaliado, ainda, se o transtorno ocasionou ao consumidor a perda de compromissos ou quaisquer danos materiais, bem como se a empresa aérea ofereceu a devida assistência.

Na plataforma LiberFly, especificamente, há a seguinte convocação:

Receba até R\$1.000,00 por seu problema de consumidor com a LiberFly. Você teve problema de voo ou foi negativamente indevidamente nos últimos anos? Tenha o seu caso analisado gratuitamente pela LiberFly e receba até R\$1.000,00 em 48 horas.

Posteriormente, há um botão com o comando “avaliar meu caso agora”, que redireciona o consumidor ao preenchimento de dados cadastrais, como nome completo, endereço eletrônico e telefone. Em sequência, são disponibilizadas caixas de seleção, para que o visitante descreva com detalhes o transtorno a que foi submetido, bem como registre o nome da companhia aérea responsável. Por fim, há uma caixa de seleção, cuja marcação assegura que o consumidor concorda com os termos e condições de uso definidos pela LiberFly. Assim, é liberado o envio das informações aos responsáveis e administradores da plataforma, e um especialista é designado para formalizar a negociação com o consumidor, por meio do aplicativo WhatsApp.

¹⁰Disponível em: <https://liberfly.com.br>. Acesso em 15 de julho de 2022.

¹¹Disponível em: <https://indenizacao.quickbrasil.org>. Acesso em 15 de julho de 2022.

Na plataforma QuickBrasil, similarmente, inicia-se a navegação com a seguinte chamada:

Voo cancelado, atrasado ou perda de voo? Receba R\$1.200,00 em até 48 horas. Garantido e sem riscos. Problemas com seu voo? Fuja de processos demorados. Garantimos sua indenização sem você precisar esperar por anos a fio.

Posteriormente, o usuário visitante é conduzido a um formulário de perguntas e respostas. Para além da disponibilização de campos para que o consumidor informe seu nome, endereço eletrônico e telefone, há determinadas caixas de seleção, para que ele identifique e caracterize o transtorno experimentado. Após o relato do tempo despendido em função do problema, da eventual perda de compromissos, bem como da prestação ou não de assistência material por parte da empresa aérea, há um botão para o envio das informações. Por fim, o consumidor é informado de que a empresa entrará em contato, para confirmar se subsiste um direito a indenização que justifique a contraprestação de R\$1.200,00 (mil e duzentos reais).

Nota-se, portanto, que ambas as lawtechs Liberfly e QuickBrasil, analisam se os problemas experimentados por seus clientes, relacionados a empresas aéreas, possibilitam a aquisição de valores indenizatórios. Havendo a caracterização de hipóteses pré-avaliadas, a empresa oferece ao cliente a compra de seus direitos indenizatórios, por um valor fixo, a ser brevemente disponibilizado (via de regra, conforme afirmam, em até 48 horas). Dessa forma, a startup jurídica lucra por meio da obtenção dos créditos e direitos futuros e eventuais de seus cedentes, renunciando os últimos a qualquer montante, posteriormente adquirido, a título de indenização. Por meio do contato com as empresas aéreas responsáveis, as lawtechs buscam a formalização de acordos extrajudiciais, ou optam por ajuizar a demanda, com o auxílio de escritórios de advocacia parceiros.¹²

Por óbvio, a lucratividade das lawtechs que atuam como às empresas Liberfly e QuickBrasil reside na possibilidade de aquisição de valores indenizatórios superiores aos R\$1.000,00 (mil reais) e R\$1.200,00 (mil e duzentos reais) fornecidos aos consumidores. Nota-se, porém, que os valores adquiridos podem superar excessivamente a contraprestação fixa oferecida. Conforme evidenciado nos seguintes julgados, é recorrente o arbitramento de valores de R\$5.000,00 (cinco mil reais) a R\$10.000,00 (dez mil reais), para casos de cancelamento de

¹²SIMÕES GOMES, Helton. **Perdeu o voo? Startups ajudam a conseguir indenizações de até R\$12 mil.** UOL Notícias, julho de 2018. Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2018/07/30/voo-cancelado-startups-ajudam-a-conseguir-indenizacoes-de-ate-r-12-mil.htm>. Acesso em 15 de julho de 2022.

voos internacionais, atraso de voo ou overbooking, com a configuração do chamado dano moral presumido, "in re ipsa":

INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. ATRASO DE VOO. Atraso e cancelamento de voo incontroversos. Falha na prestação dos serviços caracterizada. Culpa exclusiva de terceiro. Não ocorrência. Utilização do sistema de "code share" (ou acordo de partilha de código), no qual há cooperação entre as companhias aéreas, de modo que uma transporta passageiros cujos bilhetes tenham sido emitidos pela outra. Sistema que evidencia a existência de cadeia de consumo e faz emergir a responsabilidade objetiva e solidária das companhias aéreas pelos danos causados aos consumidores. DANO MORAL. Ocorrência. Dano moral "in re ipsa". Indenização fixada em R\$ 5.000,00, em atenção às circunstâncias do caso, ao caráter punitivo da medida, ao poderio econômico da ré e, ainda, em obediência aos princípios da equidade, razoabilidade e proporcionalidade. Quantia que proporciona justa indenização pelo mal sofrido, sem se tornar em fonte de enriquecimento indevido. Sucumbência a cargo da ré. Sentença reformada. Apelação provida. (TJ-SP - AC: 10120183220208260003 SP 1012018-32.2020.8.26.0003, Relator: JAIRO BRAZIL FONTES OLIVEIRA, Data de Julgamento: 15/02/2021, 15ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 15/02/2021)¹³

Ainda:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. REPARAÇÃO DE DANO. OVERBOOKING. DANO MORAL IN RE IPSA. OCORRÊNCIA. 1. A prática de overbooking configura dano moral in re ipsa. No caso, valor da compensação por dano moral arbitrado em R\$ 5.000,00 para cada um dos consumidores. 2. Deu-se provimento ao apelo. (TJ-DF 07257286620198070001 DF 0725728-66.2019.8.07.0001, Relator: SÉRGIO ROCHA, Data de Julgamento: 15/04/2021, 4ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE : 30/04/2021 . Pág.: Sem Página Cadastrada.)¹⁴

Por fim:

INDENIZAÇÃO. TRANSPORTE AÉREO. CANCELAMENTO DE VOO INTERNACIONAL. Manutenção da aeronave. Fato previsível e que não exclui a responsabilidade da transportadora. Má prestação do serviço caracterizada. Indenização por dano moral devida. "Quantum" fixado em R\$-10.000,00, valor requerido pelo autor na inicial. RECURSO PROVIDO. (TJ-SP - AC: 10238743020198260002 SP 1023874-30.2019.8.26.0002, Relator: Afonso Bráz, Data de Julgamento: 07/11/2019, 17ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 07/11/2019)¹⁵

Nota-se, portanto, que não há excepcionalidade na concessão de valores que superam em muito as quantias fornecidas pelas startups Liberfly e QuickBrasil, como contraprestação à cessão de direitos indenizatórios. Há que se perquirir, frente a tanto, se referida prática de

¹³SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação civil n. 1012018-32.2020.8.26.0003**. Relator: Jairo Brazil Fontes Oliveira. Data de publicação: 15 de fevereiro de 2021.

¹⁴DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça. **Apelação civil n. 0725728-66.2019.8.07.0001**. Relator: Sérgio Rocha. Data de publicação: 30 de abril de 2021.

¹⁵SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação civil n. 1023874-30.2019.8.26.0002**. Relator: Afonso Bráz. Data de publicação: 07 de novembro de 2019.

fato promove o acesso à justiça, preconizado pela Constituição Federal de 1988¹⁶, em decorrência da rápida concessão de valores, ou se, diferentemente, o pagamento de quantias fixas, que podem figurar como desproporcionais ao valor final indenizado, viola a proteção jurídica fornecida aos consumidores.

Faz-se imprescindível observar que, conforme os julgados supramencionados, o pagamento de indenização para as hipóteses abarcadas pelas lawtechs ocorre, sobretudo, pela configuração de danos morais. Via de regra, não há que se falar em mera compensação por danos materiais, que objetive o ressarcimento de prejuízos decorrentes da lesão do patrimônio individual, monetariamente mensurável. O que se objetiva, por meio da reparação por danos morais, é uma compensação proporcional à tormenta apreciada pela vítima, pela ofensa à sua dignidade enquanto pessoa humana, ou por qualquer sofrimento que lhe seja afligido¹⁷. Neste liame, o simples pagamento de valores fixos e antecipados não condiz com a função precípua da reparação moral.

2.2. As plataformas Indenizar e NãoVoei

Previamente à análise do ordenamento jurídico vigente, faz-se interessante evidenciar a existência de lawtechs que também solucionam demandas consumeristas, porém, com um modelo de atuação diverso da aquisição de ativos judiciais, sob a forma de direitos indenizatórios expectativos. Trata-se, aqui, das startups jurídicas que postulam em favor dos consumidores, conectando-os a uma rede de advogados especializados. Objetivando angariar uma porcentagem determinada sobre o valor final das indenizações concedidas, lawtechs como a Indenizar¹⁸ e a NãoVoei¹⁹ facilitam a realização de acordos extrajudiciais entre as empresas aéreas e os consumidores lesados, ou promovem o ajuizamento de ações judiciais para a resolução das demandas.

De forma idêntica ao serviço inicial prestado pelas plataformas Liberfly e QuickBrasil, as plataformas Indenizar e NãoVoei efetuam uma análise gratuita sobre o transtorno sofrido pelo consumidor visitante e coletam seus dados cadastrais. Todavia, o objetivo posterior é que o consumidor lesado contrate a lawtech para auxiliá-lo com a demanda, intermediando o

¹⁶Tem-se o princípio constitucional de acesso à justiça previsto no art. 5º, inciso XXXV da CF/88.

¹⁷FAVARETTO, Cícero. **A tríplice função do dano moral**. Disponível em: <https://cicerofavaretto.jusbrasil.com.br/artigos/113638468/a-triplice-funcao-do-dano-moral>. Acesso em 16 de julho de 2022.

¹⁸Disponível em: <https://www.indenizar.com>. Acesso em 16 de julho de 2022.

¹⁹Disponível em: <https://naovoei.com>. Acesso em 16 de julho de 2022.

conflito, facilitando a ocorrência de um acordo extrajudicial com a companhia aérea, ou acionando advogados parceiros para pleitear a indenização em juízo. Trata-se, portanto, de um sistema de remuneração vinculado ao êxito, recebendo a startup de 20% a 30% do valor total da indenização adquirida²⁰, similarmente aos honorários de êxito advocatícios.

No que tange a essas empresas, não há que se perquirir, minuciosamente, sobre sua adequação em relação ao ordenamento jurídico consumerista. Essencialmente, o que se verifica como controvérsia é a possibilidade de caracterização dos serviços prestados como serviços advocatícios, o que poderia configurar determinadas afrontas à Lei Federal 8.906/95 (Código de Ética da Ordem dos Advogados do Brasil). Interessante averiguar, quanto ao caso, que a própria startup Liberfly, que anteriormente praticava o serviço de intermediação de demandas consumeristas, obtendo remuneração vinculada ao êxito, foi condenada a se abster de praticar atos de anúncio, publicidade e divulgação. Conforme sentença proferida nos autos do processo de número 5013015-15.2019.4.02.5101, de jurisdição do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, estariam configuradas a mercantilização da profissão e a indevida captação de clientela.

Identicamente, a startup jurídica Indenizar esteve submetida a processo judicial, também ajuizado pela Seção do Estado do Rio de Janeiro da Ordem dos Advogados do Brasil, sob o número 5018409-37.2018.4.02.5101. No entanto, houve a extinção da demanda, sem resolução de mérito, por ilegitimidade ativa da parte requerente.

3. POSICIONAMENTO DAS LAWTECHS E O DIREITO DE ACESSO À JUSTIÇA

Independentemente do modelo de atuação das lawtechs consumeristas, identifica-se em suas plataformas o enfoque sobre a eficiência na resolução de problemas experimentados pelos consumidores, como alternativa à morosidade e excessiva burocracia dos procedimentos judiciais tradicionais. Como recursos de persuasão, as startups jurídicas mantêm registrado em seus sites textos como “evite burocracia e papelada”²¹, “não espere para ser indenizado”²² e “é fácil rápido e sem burocracia”²³, enaltecendo a acessibilidade de seus serviços e o impacto de sua atuação sobre a apreciação de demandas reprimidas.

²⁰SIMÕES GOMES, Helton. **Perdeu o voo? Startups ajudam a conseguir indenizações de até R\$12 mil.** UOL Notícias, julho de 2018. Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2018/07/30/voo-cancelado-startups-ajudam-a-conseguir-indenizacoes-de-ate-r-12-mil.htm>. Acesso em 16 de julho de 2022.

²¹Disponível em: <https://liberfly.com.br>. Acesso em 17 de julho de 2022.

²²Disponível em: <https://indenizacao.quickbrasil.org>. Acesso em 17 de julho de 2022.

²³Disponível em: <https://www.indenizar.com>. Acesso em 17 de julho de 2022.

Neste mesmo sentido, tem-se a manifestação de parte da comunidade jurídica que apoia o desenvolvimento das lawtechs, em nítida oposição à postura da Seção do Rio de Janeiro da Ordem dos Advogados do Brasil. Após a repercussão midiática promovida pelas ações civis públicas contra as lawtechs, operadores do direito como Giovani dos Santos Ravagnani e Erik Fontenele Nybo se posicionaram a favor destas empresas. Privilegiando as teses de acesso à justiça, redução da litigiosidade e descaracterização de serviços advocatícios²⁴, os autores argumentam que a atuação das startups evita o represamento de demandas reprimidas²⁵, sobretudo por parte dos consumidores que não possuem o conhecimento necessário para buscar a devida representação jurídica.

Há que se ressaltar, no entanto, que a acepção de acesso à justiça, consagrada pelo ordenamento jurídico brasileiro, não corresponde à simples recepção de demandas pelo Poder Judiciário, ou a qualquer pagamento de valores compensatórios em acordos extrajudiciais. Conforme Luiz Rodrigues Wambier, Flávio Renato Correia de Almeida e Eduardo Talamini²⁶,

[...] não se trata [...] de apenas assegurar o acesso, o ingresso, ao controle jurisdicional. Os mecanismos processuais (i.e., os procedimentos, os meios instrutórios, as eficácias das decisões, os meios executivos) devem ser aptos a propiciar decisões justas, tempestivas e úteis aos jurisdicionados – assegurando-se concretamente os bens jurídicos devidos àquele que tem razão.

Ante o exposto, a garantia fundamental prevista no art. 5º, inciso XXXV da Constituição Federal, não se consubstancia por qualquer alternativa ágil que gere compensações ao consumidor lesado. No que tange à intermediação de demandas consumeristas, com a atuação das lawtechs como verdadeiros procuradores, a controvérsia cinge-se à qualidade do serviço prestado pela startup, em comparação aos serviços prestados por qualquer escritório de advocacia. Diferentemente, no que diz respeito à compra de direitos expectativos, mediante a cessão de direitos indenizatórios por uma contraprestação fixa, conforme praticado pelas empresas Liberfly e QuickBrasil, não é prudente assegurar que se promove, de fato, o acesso à justiça. Afinal, acesso à justiça corresponde à efetivação de direitos individuais, que variam

²⁴FONTENELE NYBO, Erick. **Caso Liberfly: Quando a OAB decide inviabilizar os seus direitos**. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/regulacao-e-novas-tecnologias/caso-liberfly-quando-a-oab-decide-inviabilizar-os-seus-direitos-03072021>. Acesso em 17 de julho de 2022.

²⁵RAVAGNANI, Giovani. Perseguição contra as lawtechs no mundo da aviação. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/perseguiacao-contra-as-legaltechs-do-mundo-da-aviacao-27062021>. Acesso em 17 de julho de 2022.

²⁶WAMBIER, Luiz Rodrigues; ALMEIDA, Flávio Renato Correia de, e TALAMINI, Eduardo. **Curso Avançado de Processo civil: teoria geral do processo e processo do conhecimento**. v. 1, 8 ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

conforme as circunstâncias fáticas e não suportam a substituição por valores previamente definidos e diminutos.

Para além das constatações já firmadas quanto ao princípio do acesso à justiça, demonstra-se relevante, também, observar as definições de vulnerabilidade e hipossuficiência, como extensões do princípio fundamental de defesa do consumidor.

3.1. A vulnerabilidade e a hipossuficiência dos consumidores

A promulgação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei 8.078 de 1990, cumpriu a função de aprimorar e assegurar, com maior ímpeto, o direito fundamental de proteção dos consumidores. Consagrando institutos e princípios essenciais à proteção dos consumidores, o CDC trouxe vigor ao reconhecimento destes indivíduos como sujeitos de direitos individuais, em alinhamento à previsão do art. 5º, inciso XXXII, e do art. 170, inciso V, da Constituição Federal. Cumpre-se notar, sobretudo, o reconhecimento da vulnerabilidade e da hipossuficiência dos consumidores, como artifícios à proteção consumerista em meio aos desafios de uma sociedade massificada, globalizada e informatizada²⁷.

O princípio da vulnerabilidade do consumidor está previsto no art. 4º, inciso I, do CDC, constatando a fragilidade destes indivíduos em relação aos fornecedores, em suas diversas acepções. Verifica-se, sobretudo, conforme o reconhecimento majoritário dos tribunais, a necessidade de se amparar os consumidores pela carência de domínio técnico, jurídico e fático, quanto aos produtos e serviços disponíveis no mercado. Para além da insuficiência econômica e a ausência de conhecimentos técnicos, bem como da legislação vigente, tem-se reconhecido a chamada vulnerabilidade informacional, justificada pela necessidade de informações inteligíveis sobre os produtos e serviços, para que sua ausência não induza os consumidores ao erro.²⁸

Interessante verificar que a vulnerabilidade do consumidor é uma condição inafastável, cuja presunção não admite exceções ou prova em contrário. Quando se verifica a condição de consumidor, necessariamente se presume uma posição desfavorável em relação aos fornecedores, independentemente das circunstâncias fáticas concretas, da situação política,

²⁷BENJAMIN, Antonio Herman V. **Manual de direito do consumidor [livro eletrônico]** / Antonio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa. -- 9. ed. -- São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. 85.

²⁸Ibid.

social, econômica ou financeira do indivíduo²⁹. De forma diversa, tem-se o princípio da hipossuficiência do consumidor, condicionado à verificação de discrepâncias reais e concretas na condição socioeconômica, no domínio técnico e informacional de consumidores e fornecedores.

A hipossuficiência do consumidor, conforme exposto, não se presume como uma condição indeclinável, mas tem o condão de ampliar as repercussões práticas da vulnerabilidade consumerista³⁰, permitindo, sobretudo, o direito de inversão do ônus da prova em litígios judiciais, conforme previsto pelo art. 6º, inciso VIII, da Lei 8.078/1990. Conforme as lições de Antônio Herman V. Benjamin³¹:

Hipossuficientes são certos consumidores ou certas categorias de consumidores, como os idosos, as crianças, os índios, os doentes, os rurícolas, os moradores da periferia. Percebe-se, por conseguinte, que a hipossuficiência é um plus em relação à vulnerabilidade. Esta é aferida objetivamente. Aquela, mediante um critério subjetivo, consumidor a consumidor, ou grupo de consumidores a grupo de consumidores. A hipossuficiência pode ser físico-psíquica, econômica ou meramente circunstancial.

A consagração de institutos como o princípio da vulnerabilidade e a hipossuficiência dos consumidores explicita a intenção do legislador de cravar, sobre o direito privado, a função social das relações de consumo, com a fortificação de um estado que intervenha sobre a realidade econômica e social, de forma a implementar seu desenvolvimento³². Objetiva-se, portanto, o reconhecimento das desigualdades materiais e formais nas condições individuais, para que se promova a isonomia constitucional, prevista no art. 5º, caput, da Constituição Federal. Qualquer análise que pretenda avaliar a adequação da prestação de serviços, ante o ordenamento jurídico posto, demanda a investigação sobre esses institutos basilares.

O reconhecimento da vulnerabilidade dos consumidores e a verificação de sua eventual hipossuficiência devem ser pontos de partida para a atuação mais justa das lawtechs. Neste sentido, faz-se imprescindível que startups jurídicas como a Liberfly, a QuickBrasil, a Indenizar e a NãoVoei verifiquem, quando do contato com os clientes, se a carência de domínio técnico, informacional e jurídico permite que compreendam, plenamente, os serviços que estão

²⁹TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual, volume único** / Flávio Tartuce, Daniel Amorim Assumpção Neves. – 10. ed. – Rio de Janeiro: Forense; Método, 2021, p. 49.

³⁰TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual, volume único** / Flávio Tartuce, Daniel Amorim Assumpção Neves. – 10. ed. – Rio de Janeiro: Forense; Método, 2021, p. 51.

³¹BENJAMIN, Antonio Herman V. **Manual de direito do consumidor [livro eletrônico]** / Antonio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa. -- 9. ed. -- São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021, p. 459.

³²GRAU, Eros. **Interpretando o Código de Defesa do Consumidor – Algumas notas**. Revista dos Tribunais Online, vol. 5/1993, p. 183 a 189.

contratando. Especialmente no que tange às lawtechs que atuam por meio da aquisição de ativos judiciais indenizatórios, como a Liberfly e a QuickBrasil, é necessário que se verifique se o cliente compreende o objetivo da indenização a título de danos morais, como contraprestação pela ofensa de seus direitos da personalidade. Ainda, há que se demonstrar a real comparação entre os valores fixos de R\$1.000,00 (mil reais) e R\$1.200,00 (mil e duzentos reais) com os valores indenizatórios usualmente adquiridos em juízo.

3.2. Os deveres de informação e transparência

Em prol do alinhamento dos serviços prestados pelas startups jurídicas consumeristas ao ordenamento jurídico vigente, é indeclinável a observância dos deveres de informação e transparência, previstos no art. 4º, caput, e no art. 6º, inciso III, do CDC. Conforme o último dispositivo, constitui-se como direito básico do consumidor a

[...] informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

Aqui, não se trata do mero registro de informações dentre as cláusulas de um eventual contrato, mas, sim, de procedimentos que devem acompanhar todo o atendimento ao cliente, desde seu ingresso nas plataformas online. Para a jurisprudência, o próprio transporte aéreo é considerado um serviço essencial³³, conforme o entendimento firmado pela Segunda Turma do Superior Tribunal de Justiça, em 2016. Neste sentido, o descumprimento do dever de informar o consumidor, por escrito e justificadamente, sobre o cancelamento de voos sem razões técnicas ou de segurança inequívocas, constitui prática abusiva. Similarmente ao que ocorre com as companhias aéreas, enquanto prestadoras de serviços, não se pode considerar que a atuação das lawtechs que adquirem direitos expectativos, se não observarem os deveres de transparência e informação, seria aceitável.

Conforme leciona Alcides Tomasetti Júnior³⁴, a demanda pela informação ao consumidor tem como propósitos a

³³As relações de consumo e o dever de informação. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/As-relacoes-de-consumo-e-o-dever-de-informacao.aspx>. Acesso em 18 de julho de 2022.

³⁴JÚNIOR, Alcides Tomasetti. **O objetivo de transparência e o regime jurídico dos deveres e riscos de informação das declarações negociais para consumo**. Revista de Direito do Consumidor, n. 4, São Paulo: Revista dos Tribunais, número especial, 1992, p. 52-90

i) consciencialização crítica dos desejos de consumo e da priorização das preferências que lhes digam respeito; ii) possibilitação de que sejam averiguados, de acordo com critérios técnicos e econômicos acessíveis ao leigo, as qualidades e o preço de cada produto ou de cada serviço; iii) criação e multiplicação de oportunidades para comparar os diversificados produtos; iv) conhecimento das posições jurídicas subjetivas próprias e alheias que se manifestam na contextualidade das séries infundáveis de situações de consumo; v) agilização e efetivação da presença estatal preventiva, mediadora, ou decisória, de conflitos do mercado de consumo.

Neste liame, é inadequado que as lawtechs somente privilegiem a menção à celeridade de seus serviços, pela concessão de valores prévios em “até 48 horas”, sem que se esclareça que a cessão de direitos é plena, e que a renúncia sobre os "créditos/direitos futuros e eventuais decorrentes de demandas contra companhias aéreas, negativas indevidas e relações de Direito do Consumidor em geral"³⁵ pode corresponder à renúncia sobre valores muito superiores à parcela rapidamente adquirida.

No que diz respeito às lawtechs que intermedeiam a resolução de litígios, angariando honorários por êxito, como as empresas Indenizar e NãoVoei, surge a necessidade de esclarecer que a litigiosidade não deve estimulada³⁶, e que os meios extrajudiciais para a resolução de conflitos, como a arbitragem, a conciliação e a mediação, devem ser privilegiados. Deve-se expor aos consumidores clientes que o pleito pela resolução de litígios frente ao Poder Judiciário não corresponde a um procedimento mercantil, sendo em realidade um instrumento de pacificação e de manutenção das garantias do estado democrático de direito³⁷. Afinal, a tutela da transparência corresponde a um desdobramento da incidência da boa-fé objetiva nas relações de consumo³⁸.

4. A LIVRE CONCORRÊNCIA, A LIBERDADE CONTRATUAL E AS LAWTECHS

Em que pese as considerações acima expostas, faz-se mister ressaltar que a atuação das lawtechs consumeristas nem sempre caracterizará afronta ao ordenamento jurídico vigente, e

³⁵Conforme disposto nos termos e condições de uso da plataforma Liberfly, disponível em https://reclamacao.liberfly.com.br/docs/liberfly_termos_e_condicoes_de_uso.pdf. Acesso em 19 de julho de 2022.

³⁶ROSA, Arthur. **OAB tenta reduzir a judicialização no setor aéreo**. Valor Econômico. Disponível em: <https://valor.globo.com/legislacao/noticia/2020/01/02/oab-tenta-reduzir-judicializacao-no-setor-aereo.ghtml>. Acesso em 19 de julho de 2022.

³⁷CARNEVALE, Marcos. **Cultura da litigiosidade – um problema social ou institucional**. Justiça e Cidadania. Disponível em: <https://www.editorajc.com.br/cultura-da-litigiosidade-um-problema-social-ou-institucional/>. Acesso em 19 de julho de 2022.

³⁸TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual, volume único** / Flávio Tartuce, Daniel Amorim Assumpção Neves. – 10. ed. – Rio de Janeiro: Forense; Método, 2021, p. 58.

encontra certo respaldo em outros dispositivos e princípios. O próprio princípio da livre concorrência, consagrado pela Constituição Federal em seu art. 170, inciso IV, permite o desenvolvimento de empresas capazes de revolucionar os mercados tradicionais, assegurando sua manutenção e evitando o monopólio e a estruturação de cartéis. Referida perspectiva acaba por beneficiar os próprios consumidores, já que a ausência de variedade de produtos e serviços conduz à manutenção de preços excessivos e à falta de aprimoramento de sua qualidade³⁹.

Ainda que se evite o estímulo à judicialização como prática mercadológica, seria ingenuidade assegurar a inexistência do aspecto comercial na estruturação do Poder Judiciário, tendo em vista a própria caracterização da advocacia, apesar de seu *múnus público*⁴⁰, como uma profissão liberal. Ante o exposto, o desenvolvimento das startups jurídicas contribui, em certa medida, para o poder de escolha dos consumidores, assegurando-lhes alternativas ao mercado tradicional. Para além dessa perspectiva, no entanto, há que se averiguar a mitigação dos princípios da autonomia da vontade e da liberdade contratual, consagrados pelo direito privado como basilares à formalização das relações jurídicas privadas, em virtude da subsidiariedade do Código Civil frente ao Código de Defesa do Consumidor⁴¹.

Dentre as relações consumeristas, pelas acepções da vulnerabilidade técnica, fática, jurídica e informacional dos consumidores, consignadas no presente artigo, cuidou o legislador de presumir o desequilíbrio contratual, assegurando mecanismos principiológicos que buscassem a equiparação de fornecedores e consumidores como partes de relações jurídicas. Conforme as lições de Ada Pellegrini Grinover e Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamin, a sociedade de consumo atribuiu força ao fornecedor, conferindo-lhe dominância sobre as relações jurídicas desenvolvidas com os consumidores e exigindo a intervenção estatal para a amenização das desigualdades⁴²:

A sociedade de consumo, ao contrário do que se imagina, não trouxe apenas benefícios para seus atores. Muito ao revés, em certos casos, a posição do consumidor, dentro deste modelo, piorou em vez de melhorar. Se antes fornecedor e consumidor encontravam-se em situação de relativo equilíbrio de poder e barganha (até porque se

³⁹ **Introdução ao Direito da Concorrência**. 2014. Disponível em: https://www.gov.br/fazenda/pt-br/centrais-de-conteudos/publicacoes/apostilas/advocacia-da-concorrenca/4-seae_introducao_direito_concorrenca.pdf. Acesso em 18 de julho de 2022.

⁴⁰ **Múnus público**. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/edicao-semanal/munus-publico>. Acesso em 18 de julho de 2022.

⁴¹ PONTES, Sérgio. **O diálogo de fontes no código de defesa do consumidor**. Disponível em: <https://sergiopontes.jusbrasil.com.br/artigos/591280362/o-dialogo-de-fontes-no-codigo-de-defesa-do-consumidor#:~:text=Assim%2C%20nas%20relações%20de%20consumo,dano%20e%20de%20seu%20conhecimento>. Acesso em 18 de julho de 2022.

⁴² GRINOVER, Ada Pellegrini; BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004. p. 6.

conheciam), agora é o fornecedor que, inegavelmente, assume a posição de força na relação de consumo e que, por isso mesmo, 'dita as regras'. E o direito não pode ficar alheio a tal fenômeno. O mercado, por sua vez, não apresenta, em si mesmo, mecanismos eficientes para superar tal vulnerabilidade do consumidor. Nem mesmo para mitigá-la. Logo, imprescindível a intervenção do Estado nas suas três esferas: o Legislativo formulando as normas jurídicas de consumo; o Executivo, implementando-as; e o Judiciário, dirimindo os conflitos decorrentes dos esforços de formulação e de implementação.

Seria inadequado afirmar que a atuação das lawtechs consumeristas, seja pela aquisição de direitos expectativos, seja pela intermediação de demandas extrajudicial ou judicialmente, é legitimada pela consideração da liberdade contratual de seus clientes. Seria impróprio, portanto, considerar que o exercício da autonomia privada, definida como a faculdade de se contratar "com quem quiserem e sobre o que quiserem"⁴³, e a liberdade de se definir o conteúdo de seus negócios jurídicos, excluem a identificação da exploração sobre a vulnerabilidade dos consumidores contratantes. Referida tese não é abarcada pelo ordenamento jurídico vigente, tendo em vista que o Código de Defesa do Consumidor exige a tutela e a intervenção estatal em prol da busca pelo equilíbrio contratual nas relações de consumo.

4.1. A função social dos contratos e a compra de direitos expectativos

É nítida a mitigação de princípios inerentes às relações privadas, assegurados sobretudo pelo Código Civil, no que tange às relações de consumo. Conforme delineado, não se poderia analisar a atuação das lawtechs consumeristas unicamente sob a ótica dos princípios contratuais tradicionais, havendo a necessidade de observar a tutela protecionista, consagrada pela Constituição Federal de 1988, ao consumidor. O próprio diploma civilista de 2002 consagra, em meio aos demais princípios contratuais, o princípio da função social dos contratos, como um limite à liberdade de contratar, devendo a última ser exercida, conforme o art. 421 do Código Civil, "em razão e nos limites da função social do contrato".

Percebe-se, ante o exposto, que o próprio diploma civilista já afasta a plena acepção da liberdade contratual como um princípio irrenunciável, privilegiando as relações jurídicas que assegurem a dupla face da função social dos contratos. Há que se verificar a função social dos contratos como a satisfação dos interesses particulares das partes contratantes, bem como pelo

⁴³ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume 3 : contratos e atos unilaterais** / Carlos Roberto Gonçalves. – 16. ed. – São Paulo : Saraiva Educação, 2019, p. 47.

benefício à distribuição riquezas e a garantia de direitos metaindividuais. Conforme as lições de Carlos Roberto Gonçalves⁴⁴:

É possível afirmar que o atendimento à função social pode ser focado sob dois aspectos: um, individual, relativo aos contratantes, que se valem do contrato para satisfazer seus interesses próprios, e outro, público, que é o interesse da coletividade sobre o contrato. Nessa medida, a função social do contrato somente estará cumprida quando a sua finalidade – distribuição de riquezas – for atingida de forma justa, ou seja, quando o contrato representar uma fonte de equilíbrio social.

No que tange às startups jurídicas Liberfly e QuickBrasil, ainda que se verifique nos consumidores clientes a pretensão volitiva e a satisfação no recebimento da contraprestação pela cessão de direitos indenizatórios, não deve esse aspecto legitimar a manutenção de suas práticas comerciais, quando o quantum indenizatório adquirido vier a ser desproporcionalmente superior à contraprestação fixa, em ofensa ao critério de distribuição de riquezas. Em hipótese de eventual discussão da relação contratual pactuada em juízo, cumpre-se notar que a verificação da autonomia da vontade não obstará a interpretação mais favorável ao consumidor, conforme o art. 47 do CDC, destinada à proteção da parte mais vulnerável.

Portanto, para que se considere adequada a compra de direitos indenizatórios expectativos por parte das lawtechs consumeristas, há que averiguar a lisura nos procedimentos e o cumprimento da função social dos contratos, que demanda, em sua acepção pública, a observância do equilíbrio social, a distribuição de riquezas e a harmonia com os direitos metaindividuais. Para além da exigência dos deveres de informação e transparência, quanto à média de valores indenizatórios adquiridos em juízo com determinadas demandas, seria razoável estimular o pagamento de contraprestações variáveis pela cessão de direito expectativos, proporcionalmente à referida média, em detrimento dos R\$1.000,00 (mil reais) e R\$1.200,00 (mil e duzentos reais) oferecidos pelas startups Liberfly e QuickBrasil.

No que tange à intermediação de demandas consumeristas, conforme realizado pelas empresas Indenizar e NãoVoei, o debate quanto à observância da função social dos contratos novamente adentraria as discussões quanto à caracterização ou não de serviços advocatícios, excedendo o âmbito do problema exposto neste trabalho. Porém, em qualquer hipótese, deve-se proceder à análise interdisciplinar do Estatuto da Advocacia, Lei 8.906/94 e seus respectivos regulamentos, aos princípios que orientam a adequação das relações de consumo, conforme o CDC.

⁴⁴ GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume 3 : contratos e atos unilaterais** / Carlos Roberto Gonçalves. – 16. ed. – São Paulo : Saraiva Educação, 2019, p. 28 e 29.

5. CONCLUSÃO

O desenvolvimento e a consagração das startups jurídicas brasileiras têm exercido impactos relevantes sobre o mercado tradicional. Por meio de procedimentos que caracterizam a chamada tecnologia disruptiva, lawtechs como a Liberfly, a QuickBrasil, a Indenizar e a NãoVoei, têm revolucionado seu nicho de atuação, consagrando-se como alternativas à resolução de conflitos consumeristas através do Poder Judiciário. O que se observa, no entanto, é que determinadas condutas dessas empresas não se harmonizam com o ordenamento jurídico vigente, sobretudo pela ampla proteção conferida aos consumidores, e pela presunção do desequilíbrio contratual nas relações consumeristas.

Em que pese a argumentação de acesso à justiça, defendida pelas startups jurídicas e por seus apoiadores, práticas como a cessão de ativos judiciais consumeristas, por uma contraprestação monetária antecipada e fixa, nem sempre se prestará como a melhor alternativa à jurisdição estatal. Conforme se observou ao longo do presente trabalho, a proposta de inafastabilidade da jurisdição, consagrada pela Constituição Federal, não diz respeito somente à recepção das demandas individuais pelo Poder Judiciário, mas, sim, à efetiva apreciação e resolução justa dos litígios, em observância às circunstâncias fáticas.

Em prol de uma atuação não-exploratória por parte das lawtechs, faz-se necessário observar os princípios da vulnerabilidade, como um critério objetivo e de presunção absoluta, previsto no art. 4º, inciso I, do CDC, e da hipossuficiência, como um critério subjetivo, verificado conforme as particularidades de cada caso. Aqui, a proposta é que as startups jurídicas reconheçam sua posição dominante em relação aos consumidores e utilizem desta perspectiva como orientação a uma atuação mais transparente. Em prol do cumprimento do dever de informação, o ideal é que os consumidores clientes estejam cientes das repercussões da cessão de direitos indenizatórios, bem como da possibilidade de o valor indenizatório final ultrapassar em muito a contraprestação oferecida. Ainda, que as startups jurídicas que intermedeiam litígios evitem o estímulo à judicialização excessiva.

Há que se verificar, por fim, que os benefícios assegurados pelo desenvolvimento da tecnologia e a promoção da livre concorrência devem ser conciliados com a primazia da função social dos contratos. Sobretudo em seu aspecto público, que diz respeito à distribuição de riquezas e à garantia de observância aos direitos metaindividuais, o princípio da função social dos contratos deve sempre orientar a atuação das lawtechs consumeristas, estabelecendo a proporcionalidade nas condições negociadas como um elemento indispensável. Assim, sugere-

se, quanto à compra de direitos indenizatórios expectativos, conforme praticado pelas empresas Liberfly e QuickBrasil, que a contraprestação varie conforme a média da indenização que se pretende obter, em prol da mais justa antecipação de valores e o cumprimento da função da indenização a título de danos morais.

No que tange às empresas que atuam por meio da intermediação de litígios, como as plataformas Indenizar e NãoVoei, a atuação não-exploratória se consoma pelo desestímulo à litigância excessiva, conforme exposto, bem como se vincula diretamente à caracterização ou não de serviços advocatícios. Havendo o preenchimento dessa hipótese (que, via de regra, tem se assentado por meio de ações civis públicas), deve-se buscar a adequação frente ao Estatuto da Advocacia, Lei 8.906/94, primando-se pela prestação de serviços de qualidade, em referência àquele prestado pelos escritórios de advocacia tradicionais.

REFERÊNCIAS

Em dois anos, número de startups jurídicas cresce 300% no Brasil. Disponível em: <https://ab21.org.br/noticias/em-dois-anos-numero-de-startups-juridicas-cresce-300-no-brasil/>. Acesso em 13 de junho de 2022.

HOFFMAN-RIEM, Wolfgang. **Teoria geral do direito digital: transformação digital: desafios para o direito.** Rio de Janeiro: Forense, 2021.

HOFFMANN-RIEM, Wolfgang. **Direito, tecnologia e inovação.** In: MENDES, Gilmar Ferreira; SARLET, Ingo Wolfgang; COELHO, Alexandre Zavaglia P. (Coord.). **Direito, inovação e tecnologia.** São Paulo: Saraiva, 2014.

CHRISTENSEN, Clayton. **The innovator's dilemma: when new technologies cause great firms to fail.** New York: Harvard Business Review Press, 1997.

CHRISTENSEN, Clayton. **Disruptive Innovation.** Disponível em: www.claytonchristensen.com/key-concepts. Acesso em 14 de julho de 2022.

REED, Jeff. **FinTech financial technology and modern finance in the 21st century.** Kindle Edition, 2016.

Plataforma Liberfly. Disponível em: <https://liberfly.com.br>. Acesso em 15 de julho de 2022.

Plataforma QuickBrasil. Disponível em: <https://indenizacao.quickbrasil.org>. Acesso em 15 de julho de 2022.

Plataforma Indenizar. Disponível em: <https://www.indenizar.com>. Acesso em 16 de julho de 2022.

Plataforma NãoVoei. Disponível em: <https://naovoei.com>. Acesso em 16 de julho de 2022.

SIMÕES GOMES, Helton. **Perdeu o voo? Startups ajudam a conseguir indenizações de até R\$12 mil.** UOL Notícias, julho de 2018. Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2018/07/30/voo-cancelado-startups-ajudam-a-conseguir-indenizacoes-de-ate-r-12-mil.htm>. Acesso em 15 de julho de 2022.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação civil n. 1012018-32.2020.8.26.0003.** Relator: Jairo Brazil Fontes Oliveira. Data de publicação: 15 de fevereiro de 2021.

DISTRITO FEDERAL. Tribunal de Justiça. **Apelação civil n. 0725728-66.2019.8.07.0001.** Relator: Sérgio Rocha. Data de publicação: 30 de abril de 2021.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. **Apelação civil n. 1023874-30.2019.8.26.0002.** Relator: Afonso Bráz. Data de publicação: 07 de novembro de 2019.

FAVARETTO, Cícero. **A tríplice função do dano moral.** Disponível em: <https://cicerofavaretto.jusbrasil.com.br/artigos/113638468/a-triplice-funcao-do-dano-moral>. Acesso em 16 de julho de 2022.

FONTENELE NYBO, Erick. **Caso Liberfly: Quando a OAB decide inviabilizar os seus direitos.** Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/colunas/regulacao-e-novas-tecnologias/caso-liberfly-quando-a-oab-decide-inviabilizar-os-seus-direitos-03072021>. Acesso em 17 de julho de 2022.

RAVAGNANI, Giovani. Perseguição contra as lawtechs no mundo da aviação. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/perseguiacao-contras-legaltechs-do-mundo-da-aviacao-27062021>. Acesso em 17 de julho de 2022.

WAMBIER, Luiz Rodrigues; ALMEIDA, Flávio Renato Correia de, e TALAMINI, Eduardo. **Curso Avançado de Processo civil: teoria geral do processo e processo do conhecimento.** v. 1, 8 ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

BENJAMIN, Antonio Herman V. **Manual de direito do consumidor [livro eletrônico]** / Antonio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques e Leonardo Roscoe Bessa. -- 9. ed. -- São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2021.

TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual, volume único** / Flávio Tartuce, Daniel Amorim Assumpção Neves. – 10. ed. – Rio de Janeiro: Forense; Método, 2021.

GRAU, Eros. **Interpretando o Código de Defesa do Consumidor – Algumas notas.** Revista dos Tribunais Online, vol. 5/1993, p. 183 a 189.

As relações de consumo e o dever de informação. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/As-relacoes-de-consumo-e-o-dever-de-informacao.aspx>. Acesso em 18 de julho de 2022.

JÚNIOR, Alcides Tomasetti. **O objetivo de transparência e o regime jurídico dos deveres e riscos de informação das declarações negociais para consumo.** Revista de Direito do Consumidor, n. 4, São Paulo: Revista dos Tribunais, número especial, 1992, p. 52-90

Termos e condições de uso. Plataforma Liberfly. Disponível em https://reclamacao.liberfly.com.br/docs/liberfly_termos_e_condicoes_de_uso.pdf. Acesso em 19 de julho de 2022.

ROSA, Arthur. **OAB tenta reduzir a judicialização no setor aéreo.** Valor Econômico. Disponível em: <https://valor.globo.com/legislacao/noticia/2020/01/02/oab-tenta-reduzir-judicializacao-no-setor-aereo.ghtml>. Acesso em 19 de julho de 2022.

CARNEVALE, Marcos. **Cultura da litigiosidade – um problema social ou institucional.** Justiça e Cidadania. Disponível em: <https://www.editorajc.com.br/cultura-da-litigiosidade-um-problema-social-ou-institucional/>. Acesso em 19 de julho de 2022.

Introdução ao Direito da Concorrência. 2014. Disponível em: https://www.gov.br/fazenda/pt-br/centrais-de-contudos/publicacoes/apostilas/advocacia-da-concorrencia/4-seae_introducao_direito_concorrencia.pdf. Acesso em 18 de julho de 2022.

Múnus público. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/edicao-semanal/munus-publico>. Acesso em 18 de julho de 2022.

PONTES, Sérgio. **O diálogo de fontes no código de defesa do consumidor.** Disponível em: <https://sergiopontes.jusbrasil.com.br/artigos/591280362/o-dialogo-de-fontes-no-codigo-de-defesa-do-consumidor#:~:text=Assim%2C%20nas%20relações%20de%20consumo,dano%20e%20de%20seu%20conhecimento>. Acesso em 18 de julho de 2022.

GRINOVER, Ada Pellegrini; BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcellos e. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto.** 8. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004. p. 6.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume 3: contratos e atos unilaterais** / Carlos Roberto Gonçalves. – 16. ed. – São Paulo : Saraiva Educação, 2019.

O que é uma Startup? Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/o-que-e-uma-startup>. Acesso em 13 de julho de 2022.

Diferença entre lawtech e legaltech. Disponível em: <https://fintech.com.br/blog/startup/diferenca-entre-lawtech-legaltech/>. Acesso em 13 de julho de 2022.