

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
FACULDADE NACIONAL DE DIREITO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**ONLINE DISPUTE RESOLUTION E OS NOVOS MODELOS DE ACESSO À
JUSTIÇA NA ERA DIGITAL**

ISABELA LOPES PUREZA

RIO DE JANEIRO

2019/2

ISABELA LOPES PUREZA

**ONLINE DISPUTE RESOLUTION E OS MODELOS DE ACESSO À JUSTIÇA NA
ERA DIGITAL**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Faculdade Nacional de Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) como requisito parcial à obtenção do grau de bacharel em Direito.

Orientadora: Professora Dra. Marcia Cristina Xavier de Souza

RIO DE JANEIRO

2019/2

FICHA CATALOGRÁFICA

(Informações da Biblioteca - CDD - obtidas junto à Biblioteca da Faculdade de Direito da UFRJ)

CIP - Catalogação na Publicação

P986o Pureza, Isabela
ONLINE DISPUTE RESOLUTION E OS NOVOS MODELOS DE
ACESSO À JUSTIÇA NA ERA DIGITAL / Isabela Pureza. -
Rio de Janeiro, 2019.
57 f.

Orientador: Marcia Cristina Xavier de Souza.
Trabalho de conclusão de curso (graduação) -
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade
Nacional de Direito, Bacharel em Direito, 2019.

1. Online Dispute Resolution. 2. Meios Adequados
de Resolução de Conflitos. I. Xavier de Souza,
Marcia Cristina, orient. II. Título.

Elaborado pelo Sistema de Geração Automática da UFRJ com os dados fornecidos pelo(a) autor(a), sob a responsabilidade de Miguel Romeu Amorim Neto - CRB-7/6283.

ISABELA LOPES PUREZA

**ONLINE DISPUTE RESOLUTION E OS NOVOS MODELOS DE ACESSO À
JUSTIÇA NA ERA DIGITAL**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Faculdade Nacional de Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) como requisito parcial à obtenção do grau de bacharel em Direito.

Orientadora: Professora Dra. Marcia Cristina Xavier de Souza

Data da Aprovação: __ / __ / ____.

Banca Examinadora:

Orientador

Membro da Banca

Membro da Banca

RIO DE JANEIRO

2019/2

*“Você não sente nem vê mas eu não posso deixar de dizer, meu amigo,
que uma nova mudança em breve vai acontecer...E o que há algum
tempo era jovem e novo, hoje é antigo e precisamos todos, todos
rejuvenescer*

(...)

No presente a mente, o corpo é diferente

E o passado é uma roupa que não nos serve mais”

(Velha Roupa Colorida – Belchior)

AGRADECIMENTOS

Dedico este trabalho primeiramente à minha família. Mãe, Pai, Dudu, Cláudio, Vó Hélia e Vó Nega, nada disso seria possível sem o apoio incondicional de vocês. Sou imensamente grata por absolutamente tudo que vocês fizeram por mim e continuam fazendo.

Agradeço também aos meus amigos que sempre estiveram presentes na minha trajetória, colorindo meus dias com momentos felizes e multiplicando alegrias.

Agradeço ao Lucas, parceiro que compartilhou e viveu comigo todos os dias de elaboração deste trabalho, comemorando minhas pequenas vitórias e segurando as pontas nos dias mais difíceis.

Uma lembrança especial à minha orientadora querida, Prof.^a Marcia Cristina Xavier de Souza, a quem só consigo agradecer por ter me mostrado o mundo dos métodos adequados de solução de conflitos e da pesquisa acadêmica.

Agradeço, por fim, à Exu, Ifá, Oxum e Ayra. Sempre.

RESUMO

O presente estudo abordará essencialmente o instituto de ODR (*Online Dispute Resolution*) delineando seu surgimento, principais características e modelos e as perspectivas de sua aplicação no caso brasileiro. Primeiramente, será realizada breve contextualização do atual Poder Judiciário brasileiro, associando seu preocupante perfil com o conceito de acesso à justiça e as novas demandas jurídicas impostas pela contemporaneidade. Após, será traçado o perfil dos meios de resolução de disputas online, esboçando seu histórico de surgimento e elucidando seu amplo conceito através da exposição de seus pilares de atuação e dos modelos já existentes, com finalidade ilustrativa e exemplificativa de sua aplicação. Em seguida, aborda-se os desafios que se tornam flagrantes com a disseminação das ferramentas de ODR, bem como suas perspectivas de crescimento e funcionalidade para o futuro, a fim de concluir por seu amplo potencial de auxílio para o Direito e para a sociedade.

Palavras-chave: online dispute resolution, internet, conflitos, meios adequados de solução de conflitos.

ABSTRACT

The present study aims to approach the ODR institute (Online Dispute Resolution), outlining its advent, main characteristics and perspectives of its application in the Brazilian case. First of all, it will be made a brief contextualization of the current Brazilian Judiciary situation, associating it with the concept of access to justice and the new legal demands imposed by the contemporaneity. Afterwards, the profile of the online dispute resolution methods will be presented, sketching its history and clarifying its concept through the exposition of its pillars of operation and the existing models, for the purpose of illustrate and exemplify its application. Subsequently, there is the frequent challenges that became flagrant with the dissemination of ODR tools, as well as its growth perspectives and functionality for the future, in order to conclude its huge potential for the Law and the society.

Key-words: online dispute resolution, internet, conflicts, adequate dispute resolution methods.

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO.....	9
2. O JUDICIÁRIO BRASILEIRO E O ACESSO À JUSTIÇA.....	13
2.1O Judiciário Brasileiro Hoje.....	14
2.2 Breve Panorama dos Meios Adequados de Resolução de Conflitos.....	16
2.3 Mas o que é Acesso à Justiça?.....	19
2.4 As novíssimas demandas jurídicas.....	22
3. DIREITO E TECNOLOGIA: UMA UNIÃO INEVITÁVEL.....	25
3.1 Resolução de Disputas Online: Um breve esboço.....	28
3.1.1 Histórico.....	28
3.1.2 Conceito.....	29
3.1.3 Pilares.....	32
3.1.4 Modelos	34
3.1.4.2 Mediação Online (e-Mediation).....	35
3.1.4.3 Arbitragem Online (e-Arbitration).....	39
3.1.4.1 Negociação Online (e-Negotiation).....	41
4. PERSPECTIVAS E DESAFIOS: PROGNÓSTICO JURÍDICO.....	46
4.1 O Passado que persiste: Desafios a serem enfrentados.....	46
4.2 O Futuro Inevitável: Perspectivas das ferramentas de Online Dispute Resolution no Brasil.....	49
5. CONCLUSÃO.....	58
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como finalidade lançar luz sobre o instituto das *Online Dispute Resolution* (ODR), delineando seus principais conceitos, modelos e pilares, contextualizando seu surgimento e refletindo sobre seus impactos na sociedade contemporânea e no Direito como um todo. É traçada breve prospecção sobre sua aplicação e relevância no contexto brasileiro, apontando seus principais desafios e perspectivas para o futuro.

O Direito, quando analisado sob a égide de uma sistematização normativa voltada à organização da sociedade, estabelece-se como ferramenta de pacificação social e de resolução de conflitos estabelecidos no âmbito coletivo. Nesse escopo, por estarem inseridos no amplo espectro das ciências humanas, a evolução dos institutos jurídicos deve estar em plena consonância com o advento de novas dinâmicas de interação social.

Não há, dessa forma, como ignorar que a era digital carrega consigo novas referências de interação. Conflitos nascidos dentro de redes sociais; questões relacionadas à proteção de dados online; regulamentação societária de *lawtechs* e *legaltechs*; limitação – ou não – da utilização de inteligência artificial, entre outras temáticas, deverão receber atenção especial caso o direito pretenda estar em plena conformidade com a atualidade.

A globalização e a revolução tecnológica somadas à saturação dos meios usuais de resolução de controvérsias geram um ecossistema perfeito para o advento da informatização jurídica, tendo em vista o surgimento de novas demandas advindas daqueles que procuram o direito para solucionar seus problemas.

Nesse escopo, verifica-se na atualidade uma clara tendência (tanto no ordenamento jurídico brasileiro como no cenário internacional) de assimilação, por parte do Direito, de novas tecnologias e mecanismos digitais, que se desenvolvem em ritmo exponencial e, conseqüentemente, ressignificam o amplo acesso à justiça e o próprio mercado de trabalho jurídico. Isso decorre, em grande parte, do surgimento de um novo paradigma de comunicação e interação social, resultado de um mundo cada vez mais globalizado e conectado.

A modernidade requer pluralidade de métodos e ferramentas capazes de lidar com o grande montante de disputas que a acompanha. Talvez menos por uma questão quantitativa e mais por uma questão qualitativa: a tecnologia e a democratização da internet trazem consigo uma pluralidade de questões ainda não legisladas, carentes de jurisprudência e de conhecimento pela maior parte dos juristas e indivíduos.

Sob essa égide, pode-se fixar que é necessário que o Estado – na figura do Poder Judiciário – também faça parte desta mudança, uma vez que ainda se coloca como o prestador jurisdicional primário, responsável pela maioria das respostas institucionais a quaisquer embates que surjam em uma delimitada esfera. Sendo assim, é imprescindível que o mesmo esteja a par do que há de mais recente em termos de acesso à justiça, para que seu direcionamento seja mais eficaz e célere.

Isso se deve em parte pelo fato do Brasil ser um país de dimensões continentais, e que, apesar da riqueza em recursos, conta com um cenário de intensa desigualdade social. Tais circunstâncias, quando somadas, geram um ambiente extremamente fértil para o surgimento de conflitos. Entretanto, também podemos atribuir essa disfunção a uma crise no conceito de “Estado”, não sendo mais conveniente afirmar que o mesmo atua como ente soberano dotado do poder uno e legítimo de prestação jurisdicional.

Assim, faz-se extremamente importante que também sejam elaborados planos de ação que fujam do controle estatal. Vislumbrar alternativas privadas no que tange a resolução de controvérsias configura-se não somente como um meio de desafogar o judiciário, mas também como uma forma de possibilitar a aplicação de tecnologias de forma ampla e irrestrita.

O prognóstico torna-se ainda mais preocupante quando analisamos o caráter exponencial da evolução computacional. Nos anos 60, Gordon E. Moore previu que a capacidade de armazenamento de dados nos processadores eletrônicos dobraria a cada dois anos por um período de no mínimo uma década. A previsão de Moore, apesar de revolucionária, foi conservadora: o fenômeno de duplicação permanece sendo verificado 60 anos depois, com a diferença que, atualmente, os ciclos não são mais de 48 meses e sim de 18.

É interessante perceber como o instituto de *Online Dispute Resolution* pode auxiliar o Direito e seus aplicadores – muito embora seja inviável pensar que os substituiria – e como é encantador para um estudante de direito *millenial* pensar que é possível conjugar tecnologia e conhecimento jurídico, elevando a potência de efetividade do Direito em patamares inimagináveis.

Para isso, será feito, em uma primeira etapa, o mapeamento do atual cenário jurídico brasileiro com o reconhecimento de suas limitações e problemas através de uma análise numérica e estatística, mas também sociológica com o intuito de contextualizar a importância de se conjugar o cenário jurídico com o digital. Será analisado, nesse escopo do estudo, o papel do Estado, do Direito e da tecnologia na garantia do amplo acesso à justiça.

Após esse mapeamento, será realizada uma análise do histórico, do conceito e das atuais ferramentas de *Online Dispute Resolution*, através de extensa revisão bibliográfica e análise documental – que, vale a pena pontuar, é majoritariamente estrangeira, tendo em vista a escassa discussão sobre o tema travada no Brasil - a fim de se traçar a contextualização necessária para a análise das perspectivas de crescimento da ferramenta.

Por fim, será delineado panorama com possíveis desafios a serem enfrentados pela comunidade jurídica no curso de desenvolvimento de novas tecnologias disruptivas como mecanismos de solução de conflitos, bem como serão analisadas as perspectivas de aplicação dessas ferramentas para o futuro, traçando breve histórico acerca das iniciativas já existentes.

Não houve delimitação de marco temporal e cabe mencionar que o presente trabalho não se debruça sobre a aplicação de ODR em tribunais e no Poder Judiciário, e tampouco visa estabelecer diretrizes para sua institucionalização no Brasil. Em vez disso, a presente monografia analisa os métodos de ODR sobre a ótica de resolução de conflitos, buscando apresentá-la como mecanismo hábil a ser mais explorado e valorizado por indivíduos em busca de uma solução para seus problemas.

Há que se dizer, ainda, que o estudo se trata de uma apresentação geral sobre o tema, não exaurindo completamente o assunto que, cabe pontuar, é extremamente vasto e novo. Como frisado ao longo deste trabalho, a realidade que conhecemos é dinâmica e fluida, sendo possível que haja mudanças a todo tempo em todos os aspectos de nossa rotina.

Pelo exposto, é incontestável que o futuro do Direito e da advocacia está atrelado ao advento de mecanismos digitais de resolução de conflitos – que, diga-se, cresce de forma contínua e exponencial. O novo diploma de processo civil, que entrou em vigor no ano de 2016, buscou, em seus dispositivos, efetivar a celeridade processual, a desburocratização procedimental e a eficácia decisória. Tais pilares estão condensados na expressa previsão de estímulo aos meios alternativos de solução de conflitos, gênero no qual as *Online Dispute Resolution* se encaixam perfeitamente.

Dessa forma, é inegável a expressividade da presente discussão, dada a importância e o espaço que a tecnologia ocupa atualmente no processo de desenvolvimento humano e profissional. A Revolução Tecnológica é uma realidade presente e quanto mais cedo forem verificadas as formas de expandir os benefícios e neutralizar os riscos, maior será o potencial explorável desse novo contexto, sendo claro, portanto, a relevância do presente estudo.

As plataformas de *Online Dispute Resolution* instauram um novo paradigma comunicacional e jurídico, atuando como uma das soluções a atual crise jurisdicional que vivemos, se valendo da tecnologia para aprimorar e redimir conflitos que afetam temas tão caros à sociedade globalizada: tempo, dinheiro e relações sociais.

2. O JUDICIÁRIO BRASILEIRO E O ACESSO À JUSTIÇA

O Poder Judiciário brasileiro, de acordo com o relatório anual produzido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, o “Justiça em Números”¹, fechou o ano de 2018 com o montante de 78.691.031 (setenta e oito milhões, seiscentos e noventa e um mil e trinta e um) de processos judiciais tramitando em suas mais variadas instâncias e competências específicas. O número, apesar de robusto, ilustrou uma queda de 1,2% do número de processos ativos em relação ao ano anterior, 2017.

Ainda assim, o Brasil figura como um dos países com o maior número de litígios judiciais do mundo. A excessiva jurisdicionalização – e, diga-se, burocratização – dos conflitos tem resultado no “congestionamento” do Judiciário, que encontra dificuldades em realizar sua função de pacificador social com eficiência e celeridade.

É evidente que as demandas sociais sofreram importantes modificações nos últimos anos. No entanto, seria leviano atribuir a crise de nosso Judiciário a um fator puramente externo. Verifica-se, na atualidade, a extrema dificuldade do Estado em acompanhar tais mudanças, sendo claro que sofre uma verdadeira crise institucional. Nesse sentido, refletem Ana Carolina Ghisleni e Fabiana Marion Spengler²:

A crise jurisdicional está diretamente vinculada à crise estatal, haja vista o crescimento e a complexidade de conflitos sociais aliados à falta de estrutura física, tecnológica e financeira do Estado, o rebuscamento da linguagem jurídica, o acúmulo de processos, entre outros.

Desse modo, há atualmente um absoluto descompasso entre o que se pretende ao ajuizar uma ação – prestação jurisdicional de qualidade, célere e que resolva conflitos de uma forma sustentável no tempo e espaço – com o que efetivamente é oferecido pelo Judiciário, que, assoberbado diante de incontáveis processos ativos, não direciona a eles o tratamento adequado e esperado pelos litigantes.

1 Justiça em Números 2019/Conselho Nacional de Justiça - Brasília: CNJ, 2019.

2GHISLENI, Ana Carolina ; SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação de conflitos a partir do Direito Fraternal*. - Santa Cruz do Sul : EDUNISC, 2011. Disponível em <http://unisc.br/editora/e_book_mediacao.pdf>

Alimenta-se, portanto, um ciclo. Os conflitos, carentes da intervenção adequada pela instituição competente, se estendem por anos a fio e não raro dão origem a novas demandas judiciais, que eventualmente voltarão a sobrecarregar os órgãos do judiciário.

O amplo acesso ao Judiciário, eternizado no art. 5º, XXXV da Constituição Federal – “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” – se faz presente somente no aspecto formal, inexistindo, na prática, uma real abertura que permita aos cidadãos contar com a máquina estatal no processo de resolução de seus problemas.

Como consequência, é constatada uma atmosfera de insatisfação e descrença generalizada dos indivíduos para com o Poder Judiciário, aprofundando ainda mais a crise de representatividade em que vivemos e agravando dilemas socioculturais, políticos e econômicos.

Felizmente, verifica-se clara tendência de crescimento das novas formas de manusear e racionalizar a atuação jurídica. O conceito de “acesso à justiça” – que será aprofundado no decorrer deste trabalho – vem se difundindo e orientando importantes movimentos de ressignificação da Justiça e do Poder Judiciário em todo o mundo.

Surgem, portanto, novas formas de resolução de conflitos. De forma bastante acertada, não são mais chamadas pela alcunha de “alternativas” para agora serem apresentadas como “adequadas”. Nada mais justo. São adequadas à intensa judicialização e escalonamento dos conflitos que se vive atualmente.

2.1 O Judiciário Brasileiro Hoje

O escopo do presente trabalho é traçar as perspectivas da aplicação de novas ferramentas de resolução de conflitos – mais especificamente as ferramentas de *Online Dispute Resolution* – e identificar possíveis desafios à aplicação deste modelo ao panorama brasileiro de Justiça.

Assim sendo, delinear o atual perfil do Judiciário brasileiro é de extrema importância, compondo-se como relevante embasamento acadêmico que amplia a compreensão acerca da relevância do tema, uma vez que a atual conjuntura é, no mínimo, alarmante.

Constata-se, no presente momento, verdadeira insuficiência da atuação estatal no que tange à efetiva garantia de direitos e resolução dos conflitos que se instauram no contexto de uma coletividade. Importante ressaltar que “garantir” direitos extrapola a concepção comum de legislar e julgar, avançando sobre reflexões que apresentam a difusão do conceito de “acesso à justiça”.

Nesse sentido, faz-se mais que atual a afirmação de Mauro Cappelletti e Bryant Garth³: “O acesso à justiça pode, portanto, 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 o direito de todos.” .

As perspectivas financeiras não são animadoras. O Brasil possui hoje o Judiciário mais caro do mundo, direcionando 1,3% de seu Produto Interno Bruto (PIB) com despesas relativas à Justiça, porcentagem dez vezes superior quando comparada à da Espanha, Argentina e Estados Unidos⁴. O custo aumenta quando somado ao orçamento do Ministério Público estimado – o órgão não dá transparência as suas despesas – podendo alcançar o patamar de 1,8% do PIB.

Em 2018 a despesa total do Judiciário alcançou o montante de aproximadamente R\$ 94 bilhões de reais⁵. A megalomania orçamentária é vista por maus olhos pela população, que questiona o motivo do gasto com a Justiça ser próximo ao gasto com educação (R\$ 95 bilhões) e saúde (R\$ 97 bilhões). Tal sentimento é agravado quando se constata que não só o Estado é o maior litigante de todos, como também aquele que garante que 100% dos magistrados brasileiros estejam entre os 0,5% mais ricos da população.⁶

3 CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. *Acesso à justiça*. Porto Alegre: Fabris, 1988.

4 DA ROS, Luciano. 2015. *O custo da Justiça no Brasil: uma análise comparativa exploratória*. Newsletter. Observatório de elites políticas e sociais do Brasil. NUSP/UFPR, v.2, n. 9, julho. p. 1-15. ISSN 2359-2826

5 Justiça em Números 2019/Conselho Nacional de Justiça - Brasília: CNJ, 2019

6 GÓES, Carlos. *Aumentar salário de juízes é desconhecer realidade brasileira, diz economista*. Bem Paraná, Paraná, 19 de agosto de 2018. Disponível em < <https://www.bemparana.com.br/noticia/aumentar-salario-de-juizes-e-desconhecer-realidade-brasileira-diz-economista#.XdyNIFdKjiU>>. Acesso em 25 de setembro de 2019.

Não obstante o robusto aporte financeiro disponível, o Brasil está longe de firmar-se como um país efetivo judicialmente. Do contrário, a lentidão processual é uma das características inerentes ao nosso Judiciário, que apesar de representar o país com o maior número de funcionários empregados no setor, é considerado deveras vagaroso por seus beneficiários, que esperam em média 5 anos para que suas ações saiam da primeira instância.

Há, porém, um paradoxo estabelecido, pois ao passo que o Brasil possui muitos processos em trâmite – uma média de 2,64 processos por pessoa – há pouca confiança na instituição do Poder Judiciário. Tais dados tornaram intrínseca a ideia de morosidade e ineficiência da Justiça brasileira. É nesse contexto, pois, que as formas adequadas de resolução de conflitos emergem como mecanismos viáveis e eficientes à população que pretende solucionar seus impasses de forma rápida, barata e satisfatória.

2.2 Breve Panorama dos Meios Adequados de Solução de Conflitos

Os meios adequados de solução de conflitos – já chamados no passado de meios “extrajudiciais” ou “alternativos” – apresentam, na atualidade, elevado potencial resolutivo das disputas que despontam no seio das relações sociais. Isso porque são capazes de gerar conclusões benéficas e sustentáveis às partes envolvidas no embate, alcançando, nos últimos tempos, patamares expressivos no que diz respeito à procura de sua aplicação por litigantes.

O advento de mecanismos que fogem à assistência jurídica estatal, institucional e burocratizada é reflexo direto da crise atravessada pelo Judiciário nos últimos anos. A busca pela solução dos problemas da população desvinculou-se da ideia de prestação jurisdicional, ensejando reformas que deslocaram o protagonismo para aqueles que, de fato, estão envolvidos no contexto fático do problema. Junto a isso, houve a valorização dos interesses em detrimento das posições, valorizando o relacionamento entre as partes e atuando como importante ferramenta de prevenção de disputas futuras.

Assim, a noção de que cada conflito é único, com especificidades fáticas e diferentes níveis de complexidade, por si só já motiva o uso de diferentes abordagens e técnicas para cada um deles. A massificação dos conflitos – circunstância incontornável de um Judiciário afogado em ações judiciais – impede a tomada de decisões racionais quanto às reais demandas das

partes, escalona sentimentos negativos, estimula novos conflitos e, no fim, não concede às partes o sentimento de problema resolvido.

Importante ter em mente que nos últimos anos, houve considerável crescimento do direito à informação, estando os indivíduos cientes acerca da legitimidade de suas demandas, em um evidente movimento de reafirmação de seus direitos cívicos. Em contrapartida, apesar da tomada de consciência jurídica ser benéfica à sociedade, contempla-se significativa redução da capacidade de dialogar da sociedade contemporânea.

Não há que se falar em completa extinção do conflito. As controvérsias, quando contempladas pela abordagem correta, geram vivências valiosas para os envolvidos. Os métodos adequados de solução de conflitos surgem como ferramentas aptas a extrair, da forma mais completa e salutar, os benefícios que os embates trazem. O conflito, por assim dizer, é “algo útil e necessário, já que conduz à mudança, inovação, à modernização e à criatividade, desde que, não suprimido, seja manejado eficientemente.”⁷

A modernização de ferramentas de manejo social constitui, inclusive, o tema do presente trabalho. A evolução do estudo dos conflitos tornou possível a cognição de que, juntamente com as novas formas de interação humana – que naturalmente geram novas modalidades de demandas sociais – surgiu também a necessidade de criação e adaptação de procedimentos que forneçam tratamentos e resoluções eficazes a eles. Emerge, nesse contexto, a *Online Dispute Resolution*, instituto a ser amplamente abordado no decorrer da presente dissertação.

A autocomposição, por assim dizer, permite que as partes explorem seus próprios conflitos, resolvendo-os de forma isolada ou coletiva, sem que haja interferência de terceiro dotado de poder decisório. Ao longo do processo, é valorizada a comunicação não-violenta, a manutenção das relações sociais ali estabelecidas e a obtenção de saídas criativas e de benefício mútuo, visando, assim, a satisfação e solução do problema de forma rápida, prática e eficiente.

A arbitragem, apesar de não constar no rol de métodos autocompositivos por possuir, de fato, terceiros dotados de poderes deliberativos, os árbitros, ainda assim é passível de ser

⁷ COLAIÁCOVO, Juan Luis; Colaiácovo Cynthia Alexandra. *Negociação, mediação e arbitragem*, cit., p. 26.

incluída no panteão dos métodos adequados de resolução de conflitos. Isso porque conta com diversos atributos caros à gestão conflitual adequada: flexibilidades procedimentais facultadas às partes; alto grau de especialização dos julgadores e grande capacidade de absorção de novas tendências jurídicas para incremento de sua aplicabilidade.

Nesta perspectiva, em 2010 o Conselho Nacional de Justiça, em atenção ao novo paradigma de prestação jurídica, instituiu, através de sua Resolução nº 125, uma política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses, denominada “Política Judiciária Nacional de Tratamento dos Conflitos de Interesses”. A Resolução nº 125/2010 do CNJ introduziu, assim, os meios adequados de tratamento de disputas no âmbito do Judiciário brasileiro, em um claro movimento de reconhecimento de seu potencial decisório.

O regramento da autocomposição judicial por meio da Resolução nº 125/2010 reconheceu, portanto, que a mudança de paradigma sobre a solução de conflitos é pauta pública. Nesse sentido, versa Cezar Peluso ao definir os dois objetivos básicos da elaboração da resolução:

1. “Firmar, entre os profissionais do Direito, o entendimento de que, para agentes sociais, é mais importante prevenir e chegar a uma solução rápida para os litígios do que ter que recorrer, sempre, a um Judiciário cada vez mais sobrecarregado, ou de perpetuar nele, de certo modo, reflexos processuais de desavenças que tendem a multiplicar-se, senão a frustrar expectativas legítimas.”
2. “Oferecer instrumentos de apoio aos tribunais para a instalação de núcleos de conciliação e mediação, que certamente terão forte impacto sobre a quantidade excessiva de processos apresentados àquelas cortes”⁸

Assim, dado o grande impacto da resolução nº 125/2010 do CNJ no universo jurídico, solidificou-se, ainda mais, a ideia de que a autocomposição e os métodos adequados de resolução de demandas deveriam constar verdadeiramente nos debates legislativos do país e de que o consenso deveria ser mais valorizado no processo de prestação jurisdicional pelo Estado.

O Código de Processo Civil sancionado em 2015 não só abordou os meios consensuais em seus dispositivos, como também estabeleceu a autocomposição como diretriz fundamental do novo diploma, nos termos do art. 3º, §3º: “a conciliação, a mediação e outros métodos de

⁸ PELUSO, Cezar. *Mediação e conciliação*. Revista de Arbitragem e Mediação, ano 8, v.30, p.16, jul. -set. 2011.

solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial”.

Nada mais justo. O Poder Judiciário, a despeito do intenso destaque que os métodos adequados vêm recebendo nos últimos tempos, permanece como o principal espaço buscado por aqueles que querem ver solucionadas seus litígios. A menção direta do diploma processual civil à importância de sua utilização atua como importante ferramenta em sua disseminação e utilização.

Nesse escopo, em 2015 nasce a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015), após mais de dez anos tramitando no Congresso Nacional. Não é uma coincidência que a Lei tenha surgido no mesmo ano do Código de Processo Civil, uma vez que ambos derivam da influência causada pela Resolução nº 125/2010 do CNJ, conforme mencionado acima.

2.3 Mas o que é Acesso à Justiça?

Antes de definir a conceituação de ‘Acesso a Justiça’, cabe uma breve reflexão acerca da concepção atual e mais difundida do que chamamos de justo. O conceito de Justiça é amplo e aberto, ou seja, incorpora com o passar do tempo sentidos distintos do originário, modificando-se conforme as relações sociais se complexificam.

Pode-se dizer, ainda, que a noção de Justiça é, por si só, extremamente fluída, variando de acordo com o ponto de vista adotado. Ou seja, cada ser humano ou organização humana estabelece parâmetros próprios de averiguação do que é, ou não, justo. No entanto, apesar de usualmente confundidos, a justiça é um conceito desvinculado da atuação jurisdicional estatal, pois

[...] a justiça é um ideal de equidade e de razão, é um sentimento, uma virtude, um valor. A jurisdição é uma das funções da soberania do Estado, consistente no poder de atuar o Direito objetivo, compondo os conflitos de interesse, resguardando a ordem social.⁹

9 PEDROSO, João; TRINCÃO, Catarina; DIAS, João Paulo. *E a justiça aqui tão perto?: as transformações no acesso ao Direito e à Justiça*. Disponível em: <http://www.oa.pt/Uploads/%7B3CF0C3FA-D7EF-ACDE-B784-C2CACEE5DB48%7D.oc>. Acesso em 14 de outubro de 2019.

Assim, apesar do parâmetro ideal de justiça ser o principal valor almejado pelo Estado quando da organização de sua estrutura jurídica, não se pode dizer que ele é essencialmente justo, tampouco que respaldará todas suas ações em um modelo abstrato de justiça. Kazuo Watanabe pontua, com precisão, que o acesso à justiça é acesso à ordem jurídica justa¹⁰, reforçando a ideia de que a estrutura judiciária de um país, por mais organizada que seja, precisa incorporar a justiça substancial à sua atuação.

O sistema jurídico, portanto, serve a duas finalidades distintas, conforme preceituado por Cappelletti e Garth: proporcionar acesso igualitário a todos e produzir resultados individual e socialmente justos.

Diversos obstáculos, contudo, posicionam-se entre os indivíduos e o amplo e irrestrito acesso à justiça. Cappelletti e Garth apontaram os seguintes problemas: elevados custos; despreparo ou incapacidade das partes e dificuldade da proteção de certos interesses devido à sua conotação difusa e dimensão diminuta que desestimulam a atuação dos lesados. Tais barreiras, inclusive, interagem entre si, obstando a adoção de recursos específicos e isolados para tratar de cada um deles individualmente.¹¹

Nesse contexto, são estruturadas as ondas renovatórias de universalização do acesso à justiça, que buscam superar os obstáculos apontados. A primeira onda renovatória voltou seus esforços em propiciar acesso à justiça aos vulneráveis economicamente. A segunda, por sua vez, versa sobre a necessidade de reformar os sistemas jurídicos para que os mesmos contem com mecanismos de representação jurídica dos interesses difusos.

A terceira onda, por seu turno, dissertou sobre os benefícios de se criar órgãos jurisdicionais destinados à resolução de ações mais simples e de pequeno porte, sobre a difusão de meios adequados de resolução de conflitos e sobre formas de prevenir disputas antes que elas sejam abordadas pelo Poder Judiciário.

10 WATANABE, Kazuo. *Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos*.

11 CAPPELLETI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*, cit. p. 26.

Esta última reconhece, inclusive, a “necessidade de correlacionar e adaptar o processo civil ao tipo de litígio”¹². Cada conflito possui particularidades e características específicas, seja pelo grau de complexidade, montante da controvérsia ou duração das tratativas. Ademais, as partes envolvidas em cada lide possuem personalidades distintas, demandas próprias e enfrentarão o procedimento de acordo com suas convicções pessoais e valores individuais. Não há que se falar, portanto, em um modelo universal de tratamento dos conflitos.

É necessário, em suma, verificar o papel dos diversos fatores e barreiras envolvidos, de modo a desenvolver instituições efetivas para enfrenta-los. O enfoque de acesso à Justiça pretende levar em conta todos esses fatores. Há um crescente reconhecimento da utilidade e mesmo da necessidade de tal enfoque no mundo atual.¹³

Há que se dizer, portanto, que de acordo com o entendimento produzido por CAPPELLETTI e GARTH, o “acesso à justiça” e “acesso ao judiciário” não são conceitos idênticos e tampouco similares. É fácil, porém, confundi-los quando se realiza uma primeira análise da definição esboçada pelos autores em sua obra:

“A expressão “acesso à Justiça” é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos, segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos. (...) Sem dúvida, uma premissa básica será a de que a justiça social, tal como desejada por nossas sociedades modernas, pressupõe o acesso efetivo”.¹⁴

No entanto, a própria obra reconhece e delinea diversos obstáculos à instauração de uma ordem jurídica justa que possibilite sobrepor ambos os conceitos. E é justamente a dissonância entre o que se pretende e o que se obtém ao procurar o subsídio jurisdicional estatal que faz com que, ao acessar o judiciário, não necessariamente obtenha-se acesso à Justiça.

Nesse escopo, os métodos adequados de resolução de conflitos surgem como ferramentas de acesso à justiça, na medida em que garantem que o litígio será analisado casuisticamente, tendo em conta suas especificidades e garantindo que os verdadeiros

¹² *Idem*, p. 71/72.

¹³ *Idem*, p. 73.

¹⁴ CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*, cit. p. 26.

protagonistas da demanda – as partes – tenham participação ativa na obtenção de respostas à lide.

Uma coisa é certa: a simples ampliação do Judiciário ou aumento no número de magistrados não é capaz de acabar com a crise que vivemos. Não subsiste, no momento, órgão judicial capaz de lidar com a quantidade de processos e demandas que surgem nesse *boom* tecnológico em que vivemos, estando o acesso à justiça deveras prejudicado com isso. Conflitos são resolvidos de forma precária, e continuarão sendo a menos que se aceite a revolução tecnológica como norte na forma de fazer Direito.

2.4 As Novíssimas Demandas Jurídicas

Impossível dissociar, no entanto, que o acesso à justiça pleno modifica seus estandartes com o passar do tempo. Hoje em dia, não há que se falar em acesso à justiça dissociado do advento da internet. Isso porque houve não só profunda modificação na dinâmica habitual dos indivíduos, como também grande parte do Estado (em suas esferas política, econômica e jurídica) passou a operar online e de forma transnacional.

O surgimento de um novo paradigma de comunicação entre os indivíduos alterou a forma como a sociedade se porta diante de tais inovações. Isso se deve ao incremento do número de usuários, que não mais estão restritos a membros da elite econômica e política.

Assim, os indivíduos passaram a interagir também *online*, motivo que desde cedo demonstrou não só a urgência de rastreamento e regulação das relações cibernéticas, mas também necessidade de criação de métodos de solução de eventuais conflitos de usuários no âmbito da internet. Neste ponto, aduz Eduardo Magrani¹⁵:

A interação contínua entre diversos aparelhos, sensores e pessoas altera a forma como agimos comunicativamente e tomamos decisões das esferas pública e privada. (...) Com isso, observamos a construção de novas relações que estamos estabelecendo com as máquinas e demais dispositivos interconectados permitindo que algoritmos passem a tomar decisões e a pautar avaliações e ações que antes eram tomadas por seres humanos.

15 MAGRANI, Eduardo. *Entre dados e robôs: ética e privacidade na era da hiperconectividade* / Eduardo Magrani. – 2 ed. – Porto Alegre: Arquipélago Editorial, 2019, p.19.

A era digital gera novos desafios ao acesso à justiça, mas também cria novas oportunidades de ampliá-lo¹⁶ e, com a mudança do que se tutela, invariavelmente emerge a mudança da forma que se tutela. A internet, assim, traz considerável aumento do número de litígios – na medida em que gera novíssimas formas de interação social – mas também traz o antídoto necessário para que o acesso à resolução dessas disputas seja ampliado e tenha sua eficácia dilatada.

Isso se deve à grande capacidade da internet de sumarizar conflitos, diminuindo ou praticamente extinguindo barreiras físicas e inaugurando ferramentas que auxiliam no adequado tratamento da demanda. O tempo de tramitação conseqüentemente é reduzido, sendo, pois, o auxílio cibernético muito bem-vindo no manejo dessas novas espécies de litígios.

A ascensão do uso de novas tecnologias também influi diretamente na forma como o Poder Judiciário e o Sistema de Justiça funciona¹⁷, incorrendo, pois, em uma verdadeira redefinição do próprio conceito de lei e de sua aplicação. Não se pode mais ignorar que, nos dias atuais, as evoluções tecnológicas constituem fator decisivo no acesso à justiça.

Um grande exemplo disso é a recente tendência de informatização dos procedimentos do Poder Judiciário através de portais eletrônicos, que permitem a consulta integral dos autos digitalizados, o peticionamento via computador e a realização de julgamentos virtuais. Em 2018, mais de 83% dos casos novos foram peticionados eletronicamente e nos 10 últimos anos ingressaram aproximadamente 108 milhões de processos pelo meio digital, conforme descrito no relatório “Justiça em Números” do Conselho Nacional de Justiça.¹⁸

16 BAJREKTAREVIC, Anis H.; IMANULLAH, Moch Najib; LATIFAH, Emmy. *The shifting of alternative dispute resolution: from traditional forme to the online dispute resolution*. Brawijaya Law Journal, v. 6, n. 1, p. 27-37. Disponível em < <http://dx.doi.org/10.21776/ub.blj.2019.006.01.02>>. Acesso em 15 de outubro de 2019.

17 LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. *Online Dispute Resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias*. Revista do Direito, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53-70, set. 2016. ISSN 1982-9957. Disponível em <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>. Acesso em 15 de outubro de 2019.

18 Justiça em Números 2019/Conselho Nacional de Justiça - Brasília: CNJ, 2019.

Além disso, as novas tecnologias, como dito, reformularam a forma de aplicação do direito. Verifica-se, por exemplo, aumento do número de contratos virtuais (*e-contracts* ou *smart contracts*) que por sua vez estão protegidos por tecnologia denominada de *blockchain*¹⁹.

O armazenamento de informações também se configura como relevante tendência no direito contemporâneo, haja vista o aumento expoente da capacidade de computadores analisarem, processarem e armazenarem dados contidos na internet, sejam eles de pessoas ou de instituições, que alimentam plataformas de inteligência artificial e azeitam o funcionamento de algoritmos de plataformas amplamente usadas no dia-a-dia dos indivíduos.

Podemos, dessa forma, citar quatro principais pilares de mudança no paradigma jurídico: a virtualização dos tribunais, a utilização de algoritmos, o desenvolvimento de tecnologias *big data* e a ampliação do acesso à informação pelos beneficiários da Justiça. As particularidades de cada um serão abordadas mais a frente.

Assim, pode-se dizer que a tecnologia modificou, de forma gradual, a abordagem do Direito, a forma de praticá-lo e, conseqüentemente, a maneira de resolver disputas.

¹⁹ *Blockchain* é uma tecnologia disruptiva que permite o registro virtual de transações, conferindo validade e eficácia às mesmas sem a necessidade que os envolvidos estejam presentes fisicamente. A tecnologia *blockchain* permite, ainda, que tais transações não possam ser alteradas – os chamados blocos, que se conectam uns aos outros, podendo recriar o histórico do bem ou do valor transacionado.

3. DIREITO E TECNOLOGIA: UMA UNIÃO INEVITÁVEL

A tecnologia entrou para ficar na rotina da sociedade, trazendo impactos significativos para a forma como a dinâmica social se desenvolve. Ela não somente muda a forma como fazemos as coisas, como também nossos pensamentos acerca do que fazemos, do que precisamos fazer e o que podemos fazer²⁰.

Conta-se, atualmente, com a existência de casas tecnologicamente conectadas, novas formas de interação com o dinheiro e tecnologias capazes de substituir o labor humano em um piscar de olhos. A internet permeia o dia-a-dia de todos os indivíduos e fica cada vez mais difícil vislumbrar o sucesso de qualquer empreitada que dispense a tecnologia como aliada.

As bases do mercado de trabalho de diversas áreas – alimentação, comunicação, transporte e serviços bancários, por exemplo – foram profundamente alteradas pelo surgimento de plataformas capazes de efetuar seus serviços com mais rapidez e praticidade, adequando-se perfeitamente à rotina corrida dos trabalhadores do século XXI.

O ambiente jurídico não ficou de fora. Como dito, a incorporação da tecnologia às diferentes formas de resolução de conflitos é uma tendência clara no universo jurídico, visto que possui capacidade de promover acesso à Justiça de forma nunca antes vivenciada. Daniel Arbix e Andrea Maia preceituam que: “A ODR possivelmente amplia o acesso à Justiça por sua agilidade, menores custos se comparada à resolução judicial de controvérsias e à ADR tradicional, e decisões mais efetivas”.²¹

Entretanto, não se pode dizer que a utilização de meios tecnológicos é uma circunstância propriamente atual, tendo em vista que a simples utilização de computadores em tarefas jurídicas já é, em sua essência, evidência do casamento entre tecnologia e direito.

20 BAJREKTAREVIC, Anis H.; IMANULLAH, Moch Najib; LATIFAH, Emmy. *The shifting of alternative dispute resolution: from traditional forme to the online dispute resolution*. Brawijaya Law Journal, v. 6, n. 1, p. 27-37. Disponível em <http://dx.doi.org/10.21776/ub.blj.2019.006.01.02>. Acesso em 15 de outubro de 2019.

21MAIA, Andrea; ARBIX, Daniel. *Resolução Online de Disputas*. Em: O Advogado do amanhã: estudos em homenagem ao professor Richard Susskind/Bruno Feigelson, Daniel Becker e Giovani Ragnani, coordenação. – São Paulo: Thomson Reuters, 2019.

Há quem entenda, porém, que a simples atualização tecnológica de procedimentos anteriormente analógicos não pode ser considerada como *Online Dispute Resolution*²².

Mesmo assim, é importante pontuar que o advento da utilização de tecnologias disruptivas na advocacia, na atividade jurisdicional e na resolução de controvérsias encontra respaldo no crescente papel que simples evoluções cibernéticas ocuparam nos últimos anos. Foi com a conquista de espaço desses meios que se deu início um processo lento, porém visível de desburocratização e ressignificação da atividade jurídica como um todo.

As formas de resolução de conflitos pela internet começaram a ser delineadas nos anos 90²³ e pode-se estabelecer que o principal marco foi a abertura para transações comerciais pela *National Science Foundation* (NSF), o que gerou considerável incremento nos novos modelos de interação e, conseqüentemente, de conflitos que surgiam nesse contexto. Os usuários dessas novas plataformas necessitavam, portanto, de um formato de resolução de conflitos que atuasse no mesmo âmbito no qual os conflitos se originaram.

Soma-se isso à criação, em 1992, dos provedores de serviços de internet, que tornou possível a ampla inclusão de qualquer indivíduo interessado no ambiente cibernético. O interesse pelas novas formas de interação aumentou o número de usuários e, conseqüentemente, de controvérsias nascidas no seio digital.

Aos poucos verificou-se a diversificação dos litígios *online*, o aumento da quantidade de pessoas (naturais e jurídicas) com acesso à internet e a sofisticação de tecnologias utilizadas, fato que impulsionou o aumento de ferramentas de resolução de disputas *online* e permitiu o surgimento de novos modelos de ODR: plataformas de resolução de disputas, tecnologias específicas e análise de dados voltada à facilitação do consenso.

22 ARBIX, Daniel. *Resolução Online de Controvérsias*, p. 57-65; Civil Justice Council, *Online Dispute Resolutio*, p. 4-5.

23 LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. *Online Dispute Resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias*. Revista do Direito, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53-70, set. 2016. ISSN 1982-9957. Disponível em <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>. Acesso em 15 de outubro de 2019.

É um cenário, portanto, extremamente frutífero ao crescimento do que se chama de “quarta onda de acesso à Justiça”, que podemos resumir como o “uso de tecnologia para moldar o novo cenário de resolução de disputas criado pelo advento da internet”²⁴.

Numa clara referência aos estudos de CAPPELLETTI e GARTH, Daniel Becker e Erik Navarro²⁵ posicionam a quarta onda de acesso à Justiça como consequência natural à terceira tendência de acesso à Justiça, que pontua, entre outras coisas, a propagação de métodos adequados de resolução de conflitos (ADR) e a prevenção de disputas.

As disputas, por assim dizer, são subprodutos e efeitos colaterais de transações e de relacionamentos pessoais. Em qualquer ambiente, inevitavelmente, uma parte das relações ali travadas gerarão conflitos.²⁶ Na internet, e em especial com o surgimento do comércio feito no contexto do ciberespaço, mais operações são feitas e, conseqüentemente, mais conflitos surgem.

A internet, assim, possui duplo papel: ao passo que é a grande motivadora da ebulição de conflitos dentro da sociedade – por ser agente dinamizador das relações sociais – torna-se, concomitantemente a protagonista no processo de pacificação social e de resolução desses conflitos. Nas palavras de Ethan Katsh*²⁷

A comunicação rápida em rede e a capacidade de processamento de informações [...] abriu, de fato, oportunidades para abordagens e respostas criativas para a solução de problemas em casos que não chegaram aos tribunais. Em outras palavras, muitas das mesmas forças que contribuíram para a origem dos conflitos, poderiam também ser empregadas em sua solução.

Um grande exemplo do duplo papel da internet – e mais especificamente do papel do *e-commerce* na evolução desses papéis – é a plataforma *Ebay*, sítio eletrônico de compras *online* que possui mecanismos próprios de resolução dos conflitos nascidos das transações comerciais realizadas em sua esfera.

24 WOLKART, Erik Navarro; BECKER, Daniel. *Da discórdia analógica para a concórdia digital*. Em: O Advogado do amanhã: estudos em homenagem ao professor Richard Susskind/Bruno Feigelson, Daniel Becker e Giovanni Ragnani, coordenação. – São Paulo: Thomson Reuters, 2019, p. 116/117.

25 Id., p. 118.

26 KATSH, Ethan. *Online Dispute Resolution: a look at history*. Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012

27 Id.

3.1 Resolução de Disputas *Online* (ODR): Um breve esboço

3.1.1 Breve Histórico

Apesar do surgimento da internet ter ocorrido em 1969, foi em meados dos anos 90 que puderam ser percebidas importantes mudanças de paradigma quanto ao seu papel na sociedade²⁸. Ocorreram diversas conferências sobre o tema ODR nessa década, sendo a principal delas o “*International ODR Forum*”.

Em seus primeiros 25 anos de existência, não houve nenhuma previsão quanto à forma que a Internet cresceria e nem as consequências sociais que sua utilização traria. No entanto, à medida que mais pessoas obtinham acesso à Internet, mais conflitos surgiam e, com eles, a necessidade de se desenvolver ferramentas de contenção de litígios.

O momento em que a NSF iniciou a realização de transações comerciais via internet, firmou-se como um marco no mundo das formas alternativas de resolver conflitos, ainda em 1992. A abertura da rede e de provedores públicos de internet, em 1995, é considerado por Katsh e Rifkin (2001) como propulsor de um novo contexto no que diz respeito ao desenvolvimento das ferramentas de ODR, uma vez que propiciou a popularização da Internet. Tal panorama foi impulsionado, ainda, pela criação das plataformas *Amazon* e *Ebay* em 1998²⁹.

Assim, ao longo dos anos 1990-2000, surgiram diversas startups de ODR³⁰, tendência que reapareceu em 2011. A diferença reside no fato de que, no primeiro período, grande parte das empresas desapareceram, devido, principalmente, aos altos custos iniciais de investimento para garantir a segurança e a efetividade do serviço, que à época eram fatores garantidos por um número restrito de servidores³¹

28 KATSH, Ethan. *Online Dispute Resolution: a look at history*. Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012. p. 24

29 LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. *Online Dispute Resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias*. Revista do Direito, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53-70, set. 2016. ISSN 1982-9957. Disponível em <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>. Acesso em 15 de outubro de 2019.

30 Id., p. 27

31 MAIA, Karolina. *Online Dispute Resolution: the future of justice*. International Comparative Jurisprudence, v. 1, 2015, p 76-87.

Tal circunstância, no entanto, não deve se repetir na atualidade. Isso porque o interesse no desenvolvimento de mecanismos de ODR tem crescido de forma exponencial, inclusive por parte do Poder Estatal³², aumentado, assim, a criação e a difusão mecanismos de segurança e eficácia.

Existem alguns motivos para isso acontecer. A expansão geográfica do interesse em ODR, principalmente no que tange à sua utilização em conflitos transcontinentais, o crescimento no número de *softwares* e tecnologias disponíveis e o alargamento da aceitação por parte de juristas e governantes podem ser citados como os principais fatores.

A mudança de paradigma ainda acontece. Apesar de seu surgimento estar ligado à resolução de disputas nascidas exclusivamente no ciberespaço, hoje os métodos *online* atuam como ferramenta apta a incrementar a rapidez, a confiança e eficácia a conflitos de diferentes tipos. Atua, inclusive, como forma de prevenir litígios que ainda não surgiram.

3.1.2 Conceito

A dita Resolução *Online* de Disputas (*Online Dispute Resolution – ODR*) configura uma forma de solução de litígios que acontece total ou parcialmente no ciberespaço³³. Desse modo, ODR nada mais é que a implementação de formas alternativas de resolução de conflitos (ADR) mediante a utilização da internet³⁴.

Assim, ao contrário do que se pode pensar, a aplicação das ferramentas de ODR é apta resolver conflitos nascidos dentro do âmbito do ciberespaço, como também fora dele. A internet não somente oferece inúmeros benefícios inovadores como também otimiza vantagens

32 Ibid., p. 27-28.

33 KATSH, Ethan e RIFIKIN, Janet. *Online Dispute Resolution: resolving conflicts in cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.

34 BAJREKTAREVIC, Anis H.; IMANULLAH, Moch Najib; LATIFAH, Emmy. *The shifting of alternative dispute resolution: from traditional forme to the online dispute resolution*. Brawijaya Law Journal, v. 6, n. 1, p. 27-37. Disponível em <http://dx.doi.org/10.21776/ub.blj.2019.006.01.02>. Acesso em 15 de outubro de 2019.

amplamente reconhecidas dos métodos alternativos usuais: celeridade, baixos custos e eficiência³⁵.

Inclusive, a utilização de tecnologias no âmbito da resolução de disputas pode ser interpretada metaforicamente como “a quarta parte”, uma vez que passa a interagir diretamente com as partes envolvidas no processo e com o terceiro imparcial (caso o mesmo esteja presente)³⁶. A internet, portanto, não é vista somente como um intermédio ou ferramenta, atuando verdadeiramente como parte influente no processo de resolução de conflitos.

No entanto, é possível verificar certa dificuldade de conceituação das formas de *Online Dispute Resolution*, bem como encontrar definição que se encaixe perfeitamente em toda a gama de oportunidades que os métodos cibernéticos oferecem. Isso porque os métodos ODR possuem muitas faces³⁷ e possuem diversas aplicações no âmbito da resolução de conflitos.

Nessa lógica, são instituídas as duas gerações dos modelos de *Online Dispute Resolution*. A primeira geração diz respeito à utilização de ferramentas tecnológicas como meras ferramentas comunicacionais, sem autonomia ou participação ativa dentro do processo³⁸.

As tecnologias mais utilizadas são ligações (de vídeo e de áudio), mecanismos de mensagens instantâneas, tecnologias de videoconferência. Trata-se de importante passo para a evolução de um sistema autônomo, mas que não pode ser considerado ainda como a atuação da “quarta parte”.

Na segunda geração, a tecnologia deixa de ser uma ferramenta inerte, passando a ocupar no contexto de resolução da disputa importante papel de facilitador. Isso porque viabiliza, de forma ativa, o acesso à informação, permitindo que os envolvidos a manipulem, organizem e

35 DEVANESAN, Ruha e ARESTY, Jeffrey. *Online Dispute Resolution and Justice*. Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012.

36 KATSH, Ethan e RIFIKIN, Janet. *Online Dispute Resolution: resolving conflicts in cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.

37 BAJREKTAREVIC, Anis H.; IMANULLAH, Moch Najib; LATIFAH, Emmy. *The shifting of alternative dispute resolution: from traditional forme to the online dispute resolution*. *Brawijaya Law Journal*, v. 6, n. 1, p. 27-37. Disponível em <http://dx.doi.org/10.21776/ub.blj.2019.006.01.02>. Acesso em 15 de outubro de 2019.

38 Id., p. 32.

se utilizem dela para encurtar o encontro ao consenso³⁹. Vislumbra-se, ainda, a valorização de uma abordagem multidisciplinar do processo de solução do conflito, na medida em que ferramentas de inteligência artificial, conceitos matemáticos e teorias filosóficas, por exemplo, são utilizadas em prol do desenlace da questão.

Desse modo, é possível perceber que a tecnologia assume diferentes papéis e pode ser vista por diversas perspectivas no âmbito das *Online Dispute Resolution*. Ao mesmo tempo que pode ser interpretada como a causadora da grande efusão de disputas, destaca-se como o grande trunfo capaz de resolvê-las de forma mais célere, eficaz e barata, chegando ao ponto de ser metaforicamente denominada como a “quarta parte” dentro do contexto do conflito, a depender do nível de autonomia que possui, o que também variará a depender da geração e das ferramentas que analisa. E é nessa multiplicidade de funções que reside a dificuldade de conceituação.

Há quem entenda que a simples utilização de tecnologias como forma de agilizar e otimizar procedimentos de resolução de disputas já se configura, por si só, como método de *Online Dispute Resolution*. Entretanto, para alguns a interpretação é mais restritiva, sendo necessário algum tipo de inovação e de tecnologia disruptiva para que, de fato, haja a devida caracterização do método como sendo ODR.

De qualquer maneira, as ferramentas de ODR são nada mais que uma evolução dos mecanismos já existentes de ADR (*Alternative Dispute Resolution*), sendo, portanto, de forma ampla, a utilização de tecnologia na busca por métodos mais eficientes de se resolver litígios.

Trata-se de evolução natural, de acordo com as dinâmicas atuais de interação – dirimindo fronteiras físicas e conferindo eficiência no procedimento de dissolução de conflitos – que ocupará espaço cada vez maior principalmente nos âmbitos jurídicos e comerciais.

39 Ibid.

3.1.3 Pilares

O professor Ethan Katsh, um dos precursores da matéria de *Online Dispute Resolution* no mundo, aduz que o movimento da quarta onda de acesso à justiça – que se traduz na utilização de tecnologia para moldar o âmbito de resolução de conflitos – possui três grandes motores: a mudança do espaço físico para o virtual, a automatização do processo decisório e o fim da confidencialidade.⁴⁰

O primeiro, a virtualização, é um dos efeitos que se verifica quando o próprio Estado adere ao movimento de incorporação da tecnologia em seus mecanismos de atuação. Um grande exemplo disso é a virtualização de autos processuais, que permite que o processo seja acessado do sofá das casas dos litigantes, sem que seja necessária uma viagem ao fórum para tal.

A virtualização de procedimentos, estimulada pela criação da Lei do Processo Eletrônico (Lei nº 11.419/2006) permite, ainda, que boa parte dos atos jurídicos e comunicacionais sejam efetuados *online*, sem que haja, contudo, qualquer reinvenção e inovação nestes processos.

Assim, diz-se que a virtualização nada mais é que a possibilidade de se realizar virtualmente tarefas anteriormente realizadas de forma manual⁴¹, sem que seja percebida, necessariamente, melhora na celeridade e eficácia processual.

A partir do momento que a atuação humana – neste caso, o trabalho de servidores cartorários responsáveis por dar andamento aos processos – é determinante no bom (ou mau) ritmo processual, a automação não foi estabelecida por completo, estando a tecnologia limitada e de mãos atadas. Nas palavras de Becker e Navarro⁴²:

(...) Sem qualquer aparato de computação cognitiva e automação de documentos para facilitar o processamento e julgamento de demandas, juízes e servidores da justiça

40 KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. *Digital justice: technology and the internet of disputes*. Nova York: Oxford University Press, 2018, P. 46-47.

41 WOLKART, Erik Navarro; BECKER, Daniel. *Da discórdia analógica para a concórdia digital*. Em: O Advogado do amanhã: estudos em homenagem ao professor Richard Susskind/Bruno Feigelson, Daniel Becker e Giovanni Ragnani, coordenação. – São Paulo: Thomson Reuters, 2019, p. 116/117.

42 Id.

estão sendo abarrotados de novos processos em um volume que tem crescido bruscamente desde a promulgação da lei. A tecnologia acelerou a prática de determinados atos mecânicos, mas os autos processuais que dependem de um mínimo de comunicação encaixam na medida em que são despejados mais e mais processos nos sistemas de distribuição de processo eletrônico.

Cabe pontuar, assim, a virtualização “a qualquer custo”, sem um intensivo processo inovativo acompanhando pode ser responsável por um verdadeiro efeito rebote no Judiciário brasileiro: diminuir a celeridade (quase inexistente) e eficiência que se espera.

De qualquer forma, a automação dos processos decisórios vem ocupando importante espaço. Isso porque é o antídoto necessário aos problemas relatados acima. Trata-se da utilização de algoritmos, inteligência artificial e softwares específicos hábeis a permitir que uma controvérsia seja resolvida sem que haja a necessidade de judicialização, ou, caso haja, que as mesmas sejam resolvidas tomando como ferramenta a cognição computadorizada.⁴³

Explica-se: a capacidade de armazenamento de dados está cada vez maior. Com isso, empresas guiam suas decisões de negócios com base na leitura desses dados (o chamado modelo *data driven*)⁴⁴. Tal modelo, ainda em crescimento, faz com que a análise de padrões presentes nesses dados permita a identificação de pontos sensíveis e questões recorrentes, possibilitando que disputas sejam resolvidas de uma melhor forma ou até evitadas.

Decisões judiciais prévias, precedentes judiciais diversos e teses de argumentação jurídica poderiam facilmente ser processados como dados e, portanto, lidos a fim de orientar o processo decisório. No Brasil diversas iniciativas como essa vem sendo assistidas nos últimos anos, com uma verdadeira mudança de *mindset* entre aqueles que estruturam o Poder Judiciário.

Está cada vez maior a utilização de *softwares* e *lawtechs* com o propósito de assegurar o acesso à Justiça, sendo verificada importante iniciativa do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, que, sob orientação do Desembargador César Cury, vem desenvolvendo relevante projeto de automatização da solução de conflitos no Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC).⁴⁵

43 Ibid., p. 119-120.

44 Ibid. p. 120/121.

45 CRUZ, Adriana. *Centros de soluções de conflitos vão desafogar a Justiça e reduzir gastos*. O Dia. Disponível

Por outro lado, vê-se que algumas empresas já possuem extenso banco de dados em suas mãos, aproveitados de transações online, redes sociais e ouvidorias de sítios na internet, se utilizando delas para traçar perfil de clientes, para reduzir passivos contingenciais e até mesmo para tornar a experiência do consumidor mais proveitosa.⁴⁶

O último pilar que sustenta a revolução tecnológica e, conseqüentemente, o incremento das tecnologias de ODR no dia-a-dia dos indivíduos é seu crescente acesso à informação. Quanto mais consciência a sociedade adquire acerca de seus direitos, maior a corrida atrás deles. Não se trata de algo ruim. Do contrário, é um grande avanço que a sociedade se reconheça enquanto tal, sendo muito benéfico à coletividade a tomada de consciência quanto a aspectos básicos da cidadania e da convivência.

Na tecnologia, reside o importante papel de disseminador da informação. O acesso à internet permite que as pessoas tenham alcance a informações disponibilizadas gratuitamente na internet, bem como a mecanismos de resolução de seus problemas, de caráter eminentemente burocrático e quase nada jurídico. Becker e Navarro citam o exemplo de sucesso do Poupatempo, que provê orientação e oferece soluções a problemas comuns da população.⁴⁷

Nada impede que iniciativas semelhantes sejam instauradas em outros setores da sociedade com o intuito de prevenir e conter conflitos. Embora no atual momento a internet não seja a principal forma de acessar à justiça, há quem defenda que ela se coloca como *conditio sine qua non* ao acesso à Justiça no século XXI.⁴⁸

3.1.4 Modelos

No tópico anterior abordamos que as ODR nada mais são do que a utilização de tecnologia em meios de resolução alternativa de disputas. E mais: dentro da lógica

em [<https://odia.ig.com.br/rio-de-janeiro/2018/02/5516424-solucao-rapida-sem-processo.html#foto=6>].

46 WOLKART, Erik Navarro; BECKER, Daniel. *Da discórdia analógica para a concórdia digital*. Em: O Advogado do amanhã: estudos em homenagem ao professor Richard Susskind/Bruno Feigelson, Daniel Becker e Giovanni Ragnani, coordenação. – São Paulo: Thomson Reuters, 2019, p. 121

47 Id.

48 SALDANHA, Alexandre Henrique Tavares; MEDEIROS, Pablo Diego Veras. *Processo judicial eletrônico e inclusão digital para acesso à justiça na sociedade da informação*. Revista de Processo, v. 277, p. 541/561, mar. 2018.

multifacetada da união entre tecnologia e resolução de disputas, verifica-se que não há somente um método e ferramenta.

Neste tópico abordaremos alguns dos métodos existentes mais conhecidos e utilizados, cuja análise das particularidades faz possível concluir a assertiva tratada no tópico supra: de que ODR trata-se do aperfeiçoamento e evolução de meios alternativos de resolução de conflitos já existentes.

Além disso, será possível vislumbrar o que para muitos se coloca como a principal dificuldade no processo de conhecimento dessas técnicas: de que forma a tecnologia atua como aliada no processo de solução de disputas?

3.1.4.1 Mediação Online (*e-Mediation*)

A mediação *online* é colocada por Noam Ebner como o mais discreto dos métodos que utilizam a tecnologia como aliada⁴⁹, sendo, pois, interessante observar como o conceito de ODR se difunde de forma desvinculada da mediação.

De qualquer modo, pode-se dizer que o campo da mediação *online* é crescente, principalmente no que diz respeito a casos referentes ao tratamento de reclamações comerciais, de baixo valor e entre partes geograficamente distantes⁵⁰, apesar de sua utilização não caminhar com os mesmos passos largos que os outros métodos de resolução de disputas *online*.

O principal causador desta descrição reside no fato de que as tecnologias utilizadas em procedimentos de *e-mediation* são básicas, como troca de e-mails, plataformas de *chat* online e mensagens instantâneas. Isso porque a mediação é um instrumento que necessariamente conta com a presença de um terceiro imparcial e facilitador do diálogo. Assim, é mais complicado que sejam utilizadas, por exemplo, tecnologias relacionadas à inteligência artificial, visto que o processo cognitivo humano ocupa posição de destaque na mediação.

49 EBNER, Noam. *E-Mediation*. p. 369. Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012.

50 Id., p.374.

De fato, existe uma próspera tendência de utilização de computação cognitiva – ou inteligência artificial – no âmbito da mediação *online*. Isso se deve ao fato de que as máquinas, mais especificamente os computadores, estão literalmente aprendendo a realizar a leitura massiva de dados e a se comunicarem nos ditames da linguagem natural dos humanos.

No momento atual, contudo, o procedimento de mediação *online* normalmente segue uma mesma lógica⁵¹:

Tipicamente, uma parte contacta o serviço e preenche um formulário online que identifica o problema e elenca possíveis soluções. Um mediador analisa o formulário e contacta a outra parte para checar se ela entrará na mediação. Se a outra parte concordar em participar, ela também preencherá um formulário ou então responderá ao formulário inicial por e-mail. Essa primeira troca de informações pode ajudar as partes a compreender melhor a disputa e possivelmente possibilitar um acordo. Caso a disputa permaneça, o mediador trabalhará com as partes e ajudará a fixar os problemas, articular interesses e avaliar possíveis soluções.

Com o complemento no número de possibilidades de atuação, como a presença simultânea de diversas partes sem que haja a necessidade de presença física, ou então a viabilidade de estabelecimento de comunicação assíncrona, a flexibilidade é ainda maior e, com ela, a adesão e a eficácia do método. Há, ainda, maior facilidade na troca de documentos, a diminuição nos custos acumulados e a possibilidade de gravar o procedimento, permitindo seu registro perpétuo⁵².

Há que se dizer, no entanto, que a mediação *online* não se adapta a todas as formas de procedimento. A utilização da internet muda as regras de comunicação, gerando um certo déficit de subjetividade e elementos verbais que, por vezes, evitam ruídos de comunicação. Desse modo, em conflitos extremamente escalonados, ou então conflitos em que a presença

51 “Typically, a party contacts the servisse and fills out an online forma that identifies the problem and possible resolutions. A mediator then reviews the form and contacts the other party to see if they will participate in the mediation. If the other party agrees to participate, they can fill out their own form or respond to the initial form trough e-mail. This initial Exchange of vieews mau help the parties to understand the dispute better and possibly to reach and agreement. If the dispute remains unresolved, the mediator will work with the parties to help determine issues, articulate interests and evaluate potential solutions.” Tradução nossa. GOODMAN, Joseph W. *The pros and cons of online dispute resolution: an assessment of cyber-mediation websites*. Disponível em <<https://scholarship.law.duke.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1073&context=dltr>>. Acesso em 02 de novembro de 2019.

52 Id. p, 79.

física das partes contribua para a articulação de ideias e soluções, por exemplo, a utilização de plataformas *online* de mediação talvez não funcionem tão bem.

Seja como for, é inegável que a mediação *online* traz muito mais benefícios do que obstáculos. A ferramenta, em seu modelo *offline*, é reconhecida por sua maleabilidade procedimental, circunstância que atrai partes em busca de uma metodologia de resolução de conflitos que se adeque às suas demandas. Tal flexibilidade é ainda maior na forma *online* da mediação, tendo em vista as múltiplas ferramentas disponíveis para facilitar a comunicação entre os envolvidos.

Além disso, é possível gerar soluções mais criativas e decisões ainda mais rápidas, tendo em vista três grandes vantagens apontadas por Goodman⁵³, são elas: economia, conveniência e a ausência de problemas jurisdicionais.

A primeira delas é verificada quando comparada aos custos normais que se tem ao ingressar no Judiciário, uma vez que o valor dispendido tende a ser menor dada ausência de necessidade de locomoção e pelo fato do próprio procedimento ser mais rápido. Além disso, há casos em que se dispensa a atuação de advogado, o que torna ainda mais barato o procedimento feito pelo meio cibernético.

A conveniência, por sua vez, é verificada quando constatada a dispensabilidade de presença física para o prosseguir do procedimento. Do contrário, disputas online podem ocorrer mesmo se as partes estiverem a quilômetros de distância uma da outra, tendo em vista que podem ser realizadas videoconferências e trocas de mensagens instantâneas. Segundo Goodman, “as partes estão aptas a participar na negociação quando elas estiverem prontas e em horas convenientes”⁵⁴.

53 Ibid. p, 79/82.

54 “Parties are able to participate in the negotiation when they are ready and at convenient times”. Tradução nossa. GOODMAN, Joseph W. *The pros and cons of online dispute resolution: an assessment of cyber-mediation websites*. Disponível em < <https://scholarship.law.duke.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1073&context=dltr>>. Acesso em 02 de novembro de 2019.

Os mediadores podem, por exemplo, conduzir as reuniões de *caucus* de forma simultânea, economizando tempo e melhor recolhendo e processo as informações ali compartilhadas.

A internet também permite que o procedimento seja inteiramente gravado e posteriormente acessado pelas partes, que podem revisitar todo o processo de chegada ao consenso, tirar dúvidas, confirmar informações checar aspectos do diálogo construído que pode futuramente viabilizar a sustentação daquele acordo no tempo.

É bem verdade que a ausência de comunicação cara a cara prejudica o andamento de algumas mediações, tendo em vista que o ambiente virtual não se traduz como espelho exato da realidade. Ademais, convencer a outra parte a utilizar ferramentas cibernéticas pode não ser um processo fácil, motivo que prejudica a transição do meio *offline* para o *online*.

É muito comum que a ferramenta de *e-mediation* seja utilizada em conflitos nascidos no seio do ambiente virtual⁵⁵, dotados de menor grau de subjetividade entre as partes. No entanto, a forma *online* de mediar viabiliza a caminhada para o consenso em situações onde o encontro físico é inviável: casos transfronteiriços ou então disputas em que as partes se recusam, de forma terminante, a se encontrar pessoalmente.

Certamente os procedimentos de mediação *online* têm muito o que crescer, sendo grande e frutífero seu o campo disponível para crescimento. De fato, existem circunstâncias a serem aperfeiçoadas, mas considerando a velocidade com que mudanças são verificadas no mundo jurídico e virtual, pode-se dizer que o extenso potencial da *e-Mediation* será explorado, superando problemas como a lacuna de subjetividade e disseminação necessárias ao procedimento de mediação como um todo.

55 EBNER, Noam. *E-Mediation*. p. 379. Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012.

3.1.4.2 Arbitragem Online (*e-Arbitration*)

Arbitragem *online* (*e-Arbitration*) pode ser definida, numa linha de raciocínio não muito diversa dos outros métodos, como aquela que é “convencionada, processada e decidida fundamentalmente através de rede eletrônica de transmissão de dados.”⁵⁶.

O procedimento normalmente é realizado através de comunicação assíncrona⁵⁷, com o protocolo do requerimento de arbitragem feito de forma integralmente *online*, por meio da plataforma escolhida.

A parte requerida é informada por meios eletrônicos acerca do pleito, e oferece sua resposta da mesma maneira e, caso não o faça, o painel de árbitros escolhidos decidirá com base na documentação e nas evidências apresentadas pela requerente no momento do requerimento.⁵⁸

A lista de árbitros é definida também por via cibernética, e a decisão é proferida no escopo da plataforma escolhida pelas partes. As audiências, comuns nos procedimentos *offline* de arbitragem, acontecem através de videoconferência, conferindo ainda mais flexibilidade a um procedimento que já conta com a discricionariedade das partes para formação de agenda e, portanto, tornando-o ainda mais célere.

Como dito, pode ser que a simples inclusão de ferramentas virtuais para facilitar o andamento do procedimento não seja entendido como forma de ODR, tendo em vista a ausência de inovação apta a, de fato, atribuir caráter distinto das formas tradicionais de ADR.

No entanto, diversas ferramentas tecnológicas inovadoras podem ser observadas e aplicadas em um procedimento de arbitragem virtual, sendo possível citar a tecnologia de

56 BARROS, João Pedro Leite Barros. *Arbitragem Online em conflitos de consumo*: Lições para o sistema judicial brasileiro. Jota. Disponível em <<https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/arbitragem-online-em-conflitos-de-consumo-20072019>>.

57MANIA, Karolina. Online Dispute Resolution: the future of justice. *International Comparative Jurisprudence*, v. 1, 2015, p 80-81.

58 *Ibid.*, p. 81.

“*automatic data blocking*” que, de uma forma resumida, impede que sejam realizadas alterações em documentos gerados no âmbito do procedimento arbitral, conferindo, assim, maior idoneidade à produção documental.

Um importante benefício que a arbitragem online traz diz respeito ao incremento da tecnicidade e da especialização dos árbitros envolvidos, fator que influencia diretamente na qualidade da decisão proferida.

Assim, conforme exposto, é possível que partes de diversos locais do mundo participem em um mesmo procedimento arbitral, favorecidos pela catalisação de tempo e barreiras geradas pela internet. Desse mesmo modo, torna-se viável que árbitros possam ingressar no procedimento sem que haja quaisquer impeditivos físicos e temporais.

Há que se ter em mente que um dos grandes diferenciais na arbitragem reside na possibilidade de um litígio ser julgado por um profissional com extrema qualificação no tema, tornando a sentença arbitral proferida pautada por critérios de análise superiores e ainda mais fidedignos.

Com a arbitragem online, é possível que especialistas no assunto ingressem no painel de árbitros independentes de onde estiverem, reduzindo a dependência de adequação de sua agenda à arbitragem.

Além disso, a possibilidade de se iniciar o procedimento de arbitragem de forma rápida e sem maiores impeditivos “físicos” reduz os impactos que eventualmente a existência do conflito poderia gerar. Em conflitos empresariais, por exemplo, é plausível que a interrupção das relações comerciais afete diretamente o bom andamento dos negócios e a obtenção de lucro pelas empresas envolvidas.

O fato de a arbitragem ser iniciada o quanto antes, facilitada pela presença de meios virtuais reduz repercussões negativas e resolve de forma ainda mais eficaz o conflito, especialmente quando se trata de disputas transfronteiriças.

Existem diversas instituições tradicionais de arbitragem que promovem e difundem o conceito da arbitragem online. A mais famosa delas, a WIPO (Organização Mundial de Propriedade Intelectual), referência mundial em resolução de conflitos que envolvem conflitos empresariais de marca, possui um centro próprio de arbitragem e mediação criado em 1994 e que realiza arbitragens online desde 2010.⁵⁹

3.1.4.3 Negociação Online (*e-Negotiation*)

E-Negotiation, ou Negociação Online é o método que abrange todas as formas de transação na qual duas ou mais partes buscam um acordo através da utilização da negociação⁶⁰. Trata-se, portanto, do procedimento de negociação que se utiliza de computadores ou outras formas de comunicação cibernética para garantir que duas partes negociem suas questões sem que seja necessária a presença das mesmas em um mesmo espaço físico.

Desse modo, assim como no mundo *offline*, a *E-Negotiation* não conta com a presença de um terceiro facilitador. Sob outra perspectiva, a negociação *online* conta com o grande potencial resolutivo que uma troca eficaz e fluida de informações entre as partes possui frente a possibilidade do consenso, sem que necessariamente seja requerida a intervenção de um mediador ou árbitro, estando as partes em pleno controle sobre o procedimento ali instaurado.⁶¹

Um dos principais componentes da negociação *online* que sofre modificações com a tecnologia é a comunicação. Em qualquer negociação, a forma como as partes se comunicam entre si ocupa posto decisivo para o deslinde da disputa, sendo imperioso que se garanta que o processo comunicacional entre elas seja realizado da forma mais clara e eficaz possível.

Desse modo, um bom sistema de *E-Negotiation* invariavelmente contará com um bom sistema de comunicação, de modo a garantir que a troca de informações e documentos entre as partes seja ampla e permitir que elas construam relação sustentável para negociar seus

59 MANIA, Karolina. *Online Dispute Resolution: the future of justice*. International Comparative Jurisprudence, v. 1, 2015, p 80.

60 THIESSEN, Ernest; MINIATO, Paul e HIEBERT, Bruce. *Online dispute resolution and E-Negotiation*, p. 341 Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012.

61 Ibid. p.343.

problemas de forma direta. Um sistema de comunicação efetivo permite, ainda, que técnicas de comunicação sejam amplamente utilizadas, sem qualquer prejuízo pelo uso da tecnologia.

Por vezes, a comunicação eletrônica retira o agente emocional que permite que as partes construam o relacionamento que sustentará o bom andamento da negociação. No entanto, existem momentos em que suprimir tal aspecto subjetivo é positivo e evita que o conflito escalone, principalmente quando se fala em relações com disparidade hierárquica⁶², pois impede que sejam tomadas decisões irracionais e impulsivas dada a possibilidade de refletir sobre o que é dito.

Outro grande exemplo do modo como a tecnologia é benéfica para a comunicação em hipóteses de *E-Negotiation* se dá em negociações entre partes que falam diferentes idiomas ou que não se encontram no mesmo espaço físico.

Para além do aperfeiçoamento da comunicabilidade, existem outras vantagens atreladas à utilização da negociação *online*, o que dependerá da complexidade do sistema envolvido. Ao passo que sistemas mais “rudimentares” aplicarão de ferramentas básicas de comunicação, mecanismos mais complexos permitirão, por exemplo, que algoritmos de inteligência artificial orientem a tomada de decisão das partes, processando informações e otimizando a interação entre elas.

É possível citar três grandes exemplos de sistemas de *e-Negotiation* de sucesso. O primeiro, a plataforma *CyberSettle* é um exemplo de iniciativa que permanece ativa até hoje. Criada em 1996 por Charles Brofman, a empresa consiste em uma plataforma de negociação às cegas, com a opção de negociação via telefone, que realizou, até o momento, aproximadamente 200.000 transações, o que significa um montante de aproximadamente 1,5 bilhões de dólares em acordos. O método foi utilizado pela cidade de Nova Iorque, que negociou mais de 60% dos casos em que figurava como parte nos primeiros 30 dias de utilização da plataforma⁶³.

62 THIESSEN, Ernest; MINIATO, Paul e HIEBERT, Bruce. *Online dispute resolution and E-Negotiation*, p. 344. Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012.

63 LEVIN, Diane J. *CyberSettle makes the case for resolving disputes online*. Mediation Channel. Boston. Fev, 2018. Disponível em: <https://mediationchannel.com/2008/02/20/cybersettle-makes-the-case-for-resolving-disputes-online/>. Acesso em 31 de outubro de 2019.

CyberSettle e SettlementOnline permitem três rounds de propostas. A negociação online começa com a requerente inserindo propostas de acordo ranqueadas entre primeiro, segundo e terceiro round, com datas de expiração para esses rounds. O software de computador enviará um e-mail para a outra parte explicando que houve proposta de acordo e solicita que a outra parte ofereça uma contraproposta ao primeiro, segundo e terceiro rounds. Desse modo, o computador compara as ofertas e contraofertas de cada round a fim de certificar se houve chegada de consenso entre as partes. Caso o software determine que não houve acordo, essas ofertas ficam confidenciais e futuras negociações não são afetadas.⁶⁴

Outro caso de sucesso é a empresa *SmartSettle*, que é o líder em negociação *online* do mundo, oferecendo uma plataforma de solução de conflitos envolvendo duas ou mais partes, de caráter majoritariamente comercial. Fundada por Ernest Thiessen, o mecanismo afirma se utilizar de algoritmos inteligentes, ferramentas de redução de barreiras e aparatos de comunicação assíncrona que permite que as partes controlem o processo e implementem, por si só, a solução alcançada.⁶⁵

Por fim, há que se falar da plataforma *eBay*, que se configura hoje como um dos maiores exemplos de pioneirismo e sucesso quando se tange o assunto de negociações assistidas e *e-commerce*. É necessário pontuar que questões consumeristas são, na atualidade – e talvez na história como um todo – os principais responsáveis pela quantidade de litígios existentes. Somente o fato de envolver discussões pecuniárias e relações entre indivíduos já torna o consumo, por si só, terreno frutífero para o nascimento de disputas, apesar de na maioria dos casos tratar de matérias de direito relativamente simples.

O comércio tangencia diversos aspectos da vida de qualquer indivíduo e, com o advento da internet, criou-se um espaço onde essas trocas foram potencializadas, mas, ao mesmo tempo, viabilizou a criação de um espaço capaz de resolver, por si só, os conflitos que cria, sendo, assim, um caminho natural da própria evolução do comércio.

64 “CyberSettle and SettlementOnline both allow three rounds of bidding. The cybernegotiation starts off with the initiating party entering settlement offers ranked for the first, second, and third rounds and expiration dates for these rounds. Computer software then e-mails the other party explaining that a settlement offer has been made and requests the other party top ut forth counteroffers for the first, second and third rouds. Computer software the compares the offers and counteroffers for each round to ascertain whether the party have reached a settlement. If the software determines that a settlement has not been reached, the their offers remain confidential and future bargaining positivos are unaffected.” Tradução nossa. GOODMAN, Joseph W. The pros and cons of online dispute resolution: an assessment of cyber-mediation websites. Disponível em <<https://scholarship.law.duke.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1073&context=dltr>>. Acesso em 02 de novembro de 2019.

65 Id. p. 351.

A resolução de conflitos consumeristas que nascem baseados em transações comerciais feitas por meios de comunicação eletrônica são exemplo da efetiva implementação das técnicas de ODR. A criação de um sistema que permite que disputas entre o consumidor e o fornecedor sejam resolvidas pela mesma ferramenta pela qual a compra ou a venda foi feita – que é a Internet – é uma extensão lógica da criação do *e-commerce*.⁶⁶

A plataforma de compras e vendas *online* fundada em 1995 é um dos principais mercados digitais do mundo, e estima-se que sejam realizadas dois bilhões de transações por dia no site⁶⁷, que funda a sua atividade em conectar compradores e vendedores. O número estratosférico de operações comerciais realizadas diariamente motivou a criação de um centro próprio de resolução de conflitos, que hoje resolve mais de 60 milhões de casos por ano.

O procedimento é simples. A parte reclamante tem um prazo de 30 dias para acionar o site do eBay, sendo criado um espaço de conversa direta com a plataforma que permite a livre discussão sobre a controvérsia. Caso esta primeira opção de diálogo não resolva, as partes são redirecionadas para outro local, ainda no site do Ebay, e cada uma faz suas alegações e anexa os documentos que considerarem devidos. Nesta fase, um funcionário da própria empresa fica responsável por determinar aquele que tem razão nos termos das políticas internas do Ebay.

O mecanismo inspirou a criação de diversas outras plataformas de resolução de conflitos consumeristas de forma desjudicializada, impedindo que a disputa escalone e viabilizando até mesmo a perpetuação da relação comercial ali construída. São casos de baixo grau de complexidade, mas com alto potencial de serem solucionados pelas próprias partes, evitando, assim, que o Judiciário infle ainda mais.

Assim, pode-se dizer que o sucesso do Ebay decorre de sua capacidade de reconhecer que delegar o processo decisório de suas questões legais ao Judiciário implica em vários riscos,

66 “The resolution of consumer disputes that arise on the basis of commercial transactions by means of electronic communication are an example of effective implementation of ODR techniques. The creation of a system that enables the conclusion of disputes between a consumer and trader using the same medium over which the purchase or sales transaction was made – that is, the Internet – is a logical extension of introducing e-commerce.” Tradução nossa. MANIA, Karolina. *Online Dispute Resolution: the future of justice*. International Comparative Jurisprudence, v. 1, 2015, p 82.

67 ABBEY, Alison. Ebay turns 20: 10 things you may not know about the site. Parade. Disponível em <<https://parade.com/420625/alison-abbey/ebay-turns-20-10-things-you-may-not-know-about-the-site/>>. Acesso em 09 de novembro de 2019.

sendo melhor firmar um sistema de *feedback* e de reclamação no próprio site. Isso porque não só estabelece relação de confiança entre o site e o operante, fidelizando aqueles que acessam, como também evita a judicialização de conflitos e diminui os custos.⁶⁸

Nesse sentido, houve a criação pelo governo brasileiro da plataforma Consumidor.gov, que se trata de “um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para a solução alternativa de conflitos de consumo pela internet”⁶⁹.

Desse modo, consumidores e empresas entram em contato direto, intermediados pela plataforma, para resolverem seus problemas de forma direta, sem intervenção jurisdicional e 100% *online*.

É interessante observar que a plataforma Consumidor.gov se trata de uma iniciativa estatal, o que retrata a preocupação institucional com a litigância exacerbada, ainda mais quando se trata de conflitos consumeristas. Não se trata, no entanto, de procedimento administrativo e, além disso, a participação das partes é absolutamente voluntária.

Entre os objetivos elencados no site, verifica-se que a plataforma se propõe a ampliar o atendimento ao consumidor, incentivando a competitividade e a melhoria na prestação de serviços e produtos, aprimorando métodos de prevenção de disputas.

68 KATSH, Ethan. *Online Dispute Resolution: a look at history*. Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012.

69 Consumidor. Gov. Disponível em < <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>>

4. PERSPECTIVAS E DESAFIOS: PROGNÓSTICO JURÍDICO

4.1 O passado que persiste: Desafios a serem enfrentados

A despeito do próspero cenário que permeia o cenário dos métodos de resolução de disputas online, ainda podem ser verificados diversos desafios a serem transpostos para que o mecanismo seja, de fato, amplamente utilizado e aproveitado pelos mais variados setores da sociedade.

Consoante o exposto no item acima, o crescimento exponencial da tecnologia e o avanço ininterrupto das inovações – panorama previsto pela Lei de Moore – dispõem, ao mesmo tempo, de dois lados da mesma moeda. Ao passo que o incremento tecnológico atua como importante aliado ao desenvolvimento do Direito, pode, concomitantemente, tornar dele uma ciência e ferramenta facilmente obsoleta.

Isso porque o Direito é uma ciência de lento avanço. Tendo em vista que o tempo médio de aprovação de uma proposta de lei leva, em média, 1.700 dias para ser aprovada⁷⁰ e que, segundo Eric Schimdt, do Google, a cada dois dias criamos tanta informação quanto a produzida desde o nascimento da civilização até 2003⁷¹, não há conta matemática que permita que o Direito esteja plenamente atualizado com todas as tendências atuais.

Persiste, assim, a ausência de um marco legal capaz de guiar as experiências de ODR no Brasil⁷², fato que, apesar de permitir a ampla exploração de novas fronteiras técnicas sem obstáculos jurídicos, aumenta a insegurança e o desconhecimento acerca da correta utilização dessas ferramentas, especialmente quando se trata do Poder Judiciário.

70 “*Quem controla quem na elaboração das leis brasileiras?*” Disponível em <<https://leisenumeros.com.br/2015/03/quem-controla-quem-na-elaboracao-das-leis-brasileiras/>>. Acesso em 20 de novembro de 2019.

71 SCHIMDT, Eric. “*Every 2 days we creat as much information as we did up to 2003.*” Disponível em: <<https://techcrunch.com/2010/08/04/schmidt-data/>>. Acesso em 20 de novembro de 2019.

72 LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. *Online Dispute Resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias*. Revista do Direito, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 65, set. 2016. ISSN 1982-9957. Disponível em <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>.

E mais, a ausência de legislação específica pode, inclusive, obstar por completo a implementação de métodos eletrônicos de resolução de conflitos.⁷³

Além disso, o Brasil é um país com um intenso quadro de desigualdade social, com apenas um pouco mais metade da população tendo acesso à internet⁷⁴. Há que se pontuar, no entanto, que o *déficit* tecnológico vem sido drasticamente reduzido com a expansão da internet, e em específico de dispositivos móveis.

De qualquer modo, ao passo que mais e mais modernizações surgem, subsiste não só o lapso regulatório acerca das novas tecnologias, como também a não adaptação – e até mesmo o desconhecimento – dos indivíduos acerca de sua utilização. Tal quadro dificulta a democratização das ferramentas de ODR, obstando que as mesmas auxiliem o amplo acesso à justiça.

Neste âmbito, é possível gerar certo questionamento quando ao descompasso das ferramentas de resolução de disputas online em relação ao difundido conceito de Tribunal Multiportas, desenvolvido por Frank Sander em 1976, na *Paud Conferencia*, em Minnessota. A instituição do Tribunal Multiportas se trata do direcionamento dos processos aos adequados métodos de resolução de conflitos aplicado àquele caso, escolhendo-se a “porta” adequada para a solução do caso.

Assim, por carecer de fatores que garantam, de fato, sua ampla aplicabilidade, e apesar do seu imenso potencial resolutivo de disputas, as ferramentas de ODR talvez ainda não se posicionem como uma das potenciais “portas” a serem abertas e escolhidas pelos indivíduos e juristas no complexo desenrolar de um litígio.

Nesse sentido, há quem diga que o grande perigo da utilização da internet em métodos de resolução de conflitos reside no fato de seus defensores se preocuparem demais em criar e desenvolver novos mecanismos do que refletirem acerca das consequências do que estão

73MANIA, Karolina. *Online Dispute Resolution: the future of justice*. International Comparative Jurisprudence, v. 1, 2015, p 82.

74FERREIRA DOS SANTOS, Barbara. “Apesar de expansão, acesso a internet no Brasil ainda é baixo.” Disponível em <<https://exame.abril.com.br/brasil/apesar-de-expansao-acesso-a-internet-no-brasil-ainda-e-baixo/>>. Acesso em 20 de novembro de 2019.

construindo⁷⁵. Isso porque é evidente que, para cada vantagem trazida por novas tecnologias, haverá uma desvantagem correspondente⁷⁶ - inclusive a criação de mais conflitos por desestimular a procura ao Judiciário sem oferecer uma contrapartida de fato acessível a todos.

Deve ser reconhecido, inclusive, que dificilmente haverá aderência plena de todos os tipos de conflitos possíveis as ferramentas de ODR. Isso porque comprovadamente tais métodos somente funcionam em conflitos com baixo nível de complexidade, envolvendo méritos específicos (como disputas consumeristas, por exemplo) e partes com perfis singulares que permitam sua plena aplicação.

Nesse escopo, é possível citar uma dificuldade inerente à internet: como fazer valer os princípios da confidencialidade em um ambiente tão intensamente conectado e, a priori, facilmente corruptível. A ferramenta de videoconferência, por exemplo, ao mesmo tempo que permite que partes de diferentes lugares realizem encontros, também facilita que os encontros sejam. Um documento sigiloso pode ser compartilhado entre indivíduos que não estão envolvidos no procedimento caso não haja uma rigorosa tecnologia que o proteja.

Desse modo, faz-se importante verificar como a aplicação da internet em modos de resolução de conflitos deve, necessariamente, vir acompanhada de um senso extremo de transparência, a fim de que faça valer os princípios basilares dos métodos adequados de se dirimir disputas.

Há, ainda, um importante aspecto a ser verificado: a ausência de contato que implica, de um jeito ou de outro, na redução do fator subjetivo que muitas vezes pode ser fundamental no deslinde do litígio. A distância entre as partes pode impossibilitar, por exemplo, a

75 KATSH, Ethan. *Online Dispute Resolution: a look at history. A few thoughts about the present and some speculation about the future*. Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012

76 Id.

identificação de formas não-verbais de comunicação, bem como a linguagem corporal e expressões faciais⁷⁷.

Além disso, muitas vezes a presença física dos envolvidos permite que os sentimentos envolvidos aumentem a conexão, empatia e confiança entre eles, facilitando a resolução da controvérsia. O contato direto é uma das mais ricas formas de estabelecimento da comunicação plena, evitando a interposição de barreiras mentais e garantindo o crescimento de uma relação segurança das partes em relação ao procedimento, ao terceiro imparcial – se houver – e entre elas mesmas.

De acordo com Becker e Lameirão⁷⁸, “embora a ODR esteja se expandindo a todo vapor no mundo, os seus métodos ainda estão restritos a controvérsias mais simples e que se adequam a parâmetros pré-definidos.”. Segundo eles, é inimaginável conceber a utilização de ferramentas online em conflitos mais complexos, que envolvem altos valores e extenso procedimento instrutório.

4.2 O Futuro Inevitável: Perspectivas das ferramentas de Online Dispute Resolution

Diante do exposto, faz-se claro que o futuro dos métodos de ODR é promissor. A cada dia que passa, aumentam – qualitativa e quantitativamente – o número de conflitos na sociedade e, com eles, a necessidade de um meio de resolução de disputas que reconheça o papel cada vez mais importante da internet na vida dos indivíduos.

A internet reduz as barreiras do tempo e do espaço, adaptando-se às rápidas e inovadoras maneiras de se comunicar, bem como à formação de novos mercados e crescimento da economia⁷⁹.

77 LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. *Online Dispute Resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias*. Revista do Direito, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 65, set. 2016. ISSN 1982-9957. Disponível em <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>.

78 BECKER, Daniel e LAMEIRÃO, Pedro. *Online Dispute Resolution e a ruptura no ecossistema de resolução de disputas*. Lex Machinae, 2017. Disponível em <<https://direitodainteligenciaartificial.com/2017/08/22/online-dispute-resolution-odr-e-a-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/>>. Acessado em 11 de novembro de 2019.

79 KATSH, Ethan. *Online Dispute Resolution: a look at history*. A few thoughts about the present and some speculation about the future. Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). Online

Ademais, a internet conta com uma perspectiva de crescimento exponencial, o que torna ainda mais provável que, dia após dia, surjam tecnologias aptas a facilitar a rotina de resolução de disputas da sociedade. Tal crescimento tecnológico ininterrupto é traduzido pela Lei de Moore, que fala na duplicação da capacidade computacional a cada período de dois anos por, no mínimo, dez anos.⁸⁰

No entanto, a lei, elaborada em 1965, continua se aplicando mesmo depois de meio século de edição. E mais: em 1975 ela foi revisada para reduzir o período de dois anos para 18 meses. Sendo assim, a lei dita que a cada um ano e meio, a capacidade computacional dobra, fazendo com que a evolução tecnológica obedeça a uma função exponencial.⁸¹

Um exemplo é o telefone, que demorou quase o século XX inteiro para se tornar um objeto comum nas residências, enquanto os *smartphones* se popularizaram em menos de uma década. Desse modo, infere-se que as mudanças proporcionadas por essa revolução são intensas e demasiadamente rápidas, situação demonstrada de forma clara pelo cientista da computação Raymond Kurzweil⁸²:

Uma análise da história da tecnologia mostra que a inovação tecnológica é exponencial, ao contrário do senso comum de crescimento intuitivo e linear. Assim, não experimentaremos 100 anos de progresso no século 21 – será um crescimento de aproximadamente 20.000 anos de progresso (nas contas atuais).

É bem verdade que, quando transposta à realidade jurídica, a Lei de Moore pode ser interpretada de forma dúbia: não só como importante aliada, tendo em vista que a tecnologia possibilitou importantes revoluções na advocacia como um todo, mas também como obstáculo a ser necessariamente ultrapassado para que o Direito continue atuante e eficiente.

Isso porque a atividade do profissional do Direito mudou pouquíssimo nos últimos anos, sendo o advogado moderno ainda refém da rotina rígida e de valores antiquados à realidade

Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution. The Hague: Eleven International, 2012

80 ALENCAR, Felipe. *O que é a Lei de Moore? Entenda a teoria que prevê futuro da informática*. Techtudo. Disponível em <techtudo.com.br/noticias/noticia/2015/06/o-que-e-lei-de-moore-entenda-teoria-que-preve-futuro-da-informatica.html>. Acesso em 20 de novembro de 2019.

81 MOORE'S LAW. How overall processing power for computers will double every two years. Moore's Law. Disponível em <http://www.moorelaw.org/>. Acessado em 10 de novembro de 2019.

82 Disponível em <www.edge.org/discourse/singularity.html>. Acesso em 20 de novembro de 2019.

exponencial que vivemos. Além disso, o processo regulatório e legislativo é lento, não mais acompanhando o ritmo com que as novidades chegam e, portanto, tornando o fazer jurídico facilmente obsoleto.

É inegável, no entanto, que vivemos na era da informação e que tal circunstância propicia o surgimento não só de novos conflitos, mas principalmente de mecanismos para resolvê-los. A utilização de inteligência artificial possibilita, por exemplo, que grandes quantidades de dados sejam lidas e analisadas com uma velocidade muito maior do que se um humano realizasse a tarefa, possibilitando, assim, que trabalhos com alto nível de automatização e burocracia sejam realizados por máquinas, sobrando mais tempo para que os profissionais da área jurídica produzam conhecimento de forma estratégica e direcionada.

A tendência é inescapável. A utilização dessas novas tecnologias permite, assim, o escalonamento de tarefas repetitivas, conferindo mais agilidade à prestação de serviços e tomadas de decisões importantes. Além disso, a utilização de ferramentas de ODR permite que sejam apuradas informações mais precisas e detalhadas ao longo do procedimento.

Assim, as questões ligadas ao juízo de valor, criatividade, estratégias e condução individualizada para problemas cotidianos sejam realizados com mais calma e dedicação, deixando às máquinas a tarefa repetitivas e manuais.

Desse modo, demandas extremamente repetitivas – como as consumeristas, por exemplo – podem ser facilmente resolvidas por plataformas de inteligência artificial que, com seu potencial tecnológico e com seu extenso banco de dados, possuem a capacidade necessária a direcionar o conflito ao seu deslinde de forma célere, qualificada e *data-based*⁸³.

Tais benefícios estão sendo percebidos pelas grandes empresas e organizações. Nos últimos dois anos foi possível verificar a criação de muitas empresas de tecnologia jurídica, com a diminuição de riscos e custos gerada pela utilização de ODR impulsionando o consumo dessas tecnologias para prevenir conflitos e resolver, de forma mais rápida e eficaz os litígios em curso.

83 Baseada em dados, em estatísticas.

Outra grande tendência é a formação, dentro do quadro profissional de grandes empresas, de equipes especializadas em tecnologia e em ciência de dados para alimentação de sistemas complexos de dados, com a realização de análises jurimétricas aptas a melhor direcionar a atividade da advocacia e, com isso, prover melhores serviços de resolução de conflitos aos indivíduos.

Vê-se, portanto, que uma das principais perspectivas será a profunda modificação da atividade jurídica, que se vê praticamente obrigada a introduzir meios eletrônicos em suas tarefas para que não se torne descartável e até mesmo anacrônica. Cada vez mais são valorizadas aptidões tecnológicas nos profissionais do Direito, que agora devem oferecer a opção mais célere, inovadora, barata e eficiente a seus clientes, panorama que, nos dias atuais, é impossível de se dissociar das tecnologias de resolução de disputas online.

Nos dias atuais, não é mais necessário que os estudantes de direito ou os jovens advogados tenham um bom conhecimento jurídico, sendo necessário, também, que haja a plena compreensão do mundo virtual e tecnológico, bem como de sua utilização e importância para o futuro da carreira.

O mercado de trabalho, e mais especificamente as empresas, tem suas bases transformadas, agora visando não só a contratação de profissionais com o perfil inovador e eficiente, como também de plataformas aptas a incrementar a atuação de sua atividade empresarial. O investimento em tecnologia é, portanto, fundamental para qualquer empresa que deseja ter sucesso em suas atividades.

Isso porque a tecnologia permite o acesso ao que há de mais atualizado em termos de conteúdo jurídico, reduz o tempo de elaboração de certas tarefas e a utilização de recursos, diminui os gastos com disputas no Poder Judiciário e favorece a construção de análises jurídicas aptas a agregar ao desempenho da empresa, que agora pode rastrear certos aspectos de sua performance, aprimorando-a.

Existem diversas iniciativas internacionais de estímulo aos mecanismos de ODR. Além dos já citados exemplos de plataformas privadas de resolução de conflitos online como o

CyberSettle e o Ebay, verifica-se a união de esforços de governos estrangeiros para aplicarem tecnologias jurídicas em sua atuação jurisdicional. Nesse sentido, em 2002 o Ministério da Justiça da Inglaterra e País de Gales lançou a plataforma *Money Claim Online*, que viabiliza o “ajuizamento” de ações de cobranças de valores em até 100 mil libras pelos usuários.⁸⁴

Em 2009 a União Europeia prolatou a Diretiva nº 2009/22/EC para regulamentar a utilização de uma plataforma de resolução de conflitos consumeristas entre cidadãos europeus e os países membros, tendo o software sido lançado ao público em 2016.

A despeito do promissor cenário internacional, amplamente exposto ao longo do presente trabalho, é bem verdade que o Poder Judiciário Brasileiro acompanha de forma lenta as inovações existentes. Apesar das recentes mudanças no que diz respeito à digitalização de autos processuais, pouco se avançou em relação à aplicação de tecnologias inovadoras de resolução de conflitos, comunicação cognitiva e ciência de dados para que houvesse, de fato, uma disrupção processual.

O cenário de procura no Brasil ainda não é grande. Verifica-se que, atualmente, a demanda do mercado por tecnologias jurídicas ainda é de 2%⁸⁵. Tal cenário se deve, em grande parte, ao grande desconhecimento dos indivíduos acerca da possibilidade latente de se resolver suas disputas e litígios com o auxílio virtual. Além disso, conforme exposto, não se verificam, ainda, grandes iniciativas do Judiciário neste sentido.

No entanto, já possível verificar algumas iniciativas governamentais nesse sentido. Além da já citada iniciativa do governo com a plataforma do Consumidor.gov, há também o caso da Dra. Luzia, robô que auxilia a Procuradoria do Distrito Federal em casos de execuções fiscais envolvendo o estado.⁸⁶ Além disso, foi aprovado em 2017, na Jornada de Direito

84 BECKER, Daniel e LAMEIRÃO, Pedro. *Online Dispute Resolution e a ruptura no ecossistema de resolução de disputas*. Lex Machinae, 2017. Disponível em <<https://direitodainteligenciaartificial.com/2017/08/22/online-dispute-resolution-odr-e-a-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/>>. Acessado em 11 de novembro de 2019.

85 STARTUPI. *AB2L apresenta primeira pesquisa nacional sobre o cenário de lawtechs e legaltechs*. Disponível em <<https://startupi.com.br/2017/07/ab2l-apresenta-primeira-pesquisa-nacional-sobre-o-cenario-de-lawtechs-e-legaltechs/>>. Acesso em 11 de novembro de 2019.

86 BECKER, Daniel; FERRARI, Isabela. *A prática jurídica em tempos exponenciais*. A tecnologia chegou no direito para ficar. Disponível em <https://www.jota.info/paywall?redirect_to=//www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/a-pratica-juridica-em-tempos-exponenciais-04102017>. Acessado em 11 de novembro de 2019.

Processual Civil do Conselho da Justiça Federal o Enunciado nº 25, que versa sobre a possibilidade de realização de audiências de conciliação e mediação através de meios eletrônicos⁸⁷.

O Conselho Nacional de Justiça, responsável pela Resolução nº 125/2010, elaborou a Emenda nº2 para instaurar, entre outras medidas, uma plataforma de mediação digital, para facilitar a resolução (durante o trâmite judicial do litígio ou como método preventivo de conflitos envolvendo instituições financeiras e cidadãos.⁸⁸ O objetivo da plataforma consubstancia-se na busca pela solução consensual de disputas envolvendo consumidores e bancos, principalmente.

Mostra-se, assim, que o desenvolvimento de tecnologias de ODR pode ser, a contrassenso, uma ferramenta valiosa para os Tribunais, que podem se utilizar de seus benefícios para complementar sua atividade, desassoberbar Juízes e aumentar a relação de confiança para com a sociedade, tendo em vista que, com um número menor de processos tramitando, as decisões proferidas em casos estratégicos tendem a possuir um nível maior de qualidade do que quando se tem dezenas de processos para julgar em um só dia.

Assim, de forma tímida, os *softwares* de ODR vem ganhando espaço, com o incremento de iniciativas (governamentais ou não) de criação de plataformas digitais, fato que se verifica com a constante criação de *lawtechs* e *legaltechs* no país, sendo, pois, tendência rastreada de forma primorosa pela Associação Brasileira de *Lawtechs* e *Legaltechs* (AB2L), que lançou em 2017 o radar das startups em Direito brasileiras.

O Plano de Saúde Amil, por exemplo, contratou uma plataforma de análise de dados e uma consultoria especializada em interpretá-los para elaboração de um laudo, a fim de encaminhar ao STJ informações acerca da quantidade de processos existentes em relação a um determinado tema, bem como a projeção e as perspectivas de resolução para os próximos anos.

87 “ENUNCIADO 25 – As audiências de conciliação ou mediação, inclusive dos juizados especiais, poderão ser realizadas por videoconferência, áudio, sistemas de troca de mensagens, conversa online, conversa escrita, eletrônica, telefônica e telemática ou outros mecanismos que estejam à disposição dos profissionais da autocomposição para estabelecer a comunicação entre as partes”.

88CNJ apresenta nova plataforma de mediação digital com o sistema financeiro. Disponível em <<https://www.cnj.jus.br/cnj-apresenta-nova-plataforma-de-mediacao-digital-no-sistema-financeiro/>>. Acesso em 20 de novembro de 2019.

O Mercado Livre, plataforma brasileira de compra e venda de produtos usados ou não, realizou, apenas em 2018, aproximadamente 337 milhões de transações. Não é impossível se pensar que, entre milhões de vendas realizadas, um número considerável delas resultou em disputas entre os envolvidos. Porém, em uma lógica semelhante à apresentada pelo Ebay, o Mercado Livre atingiu um nível de 98,9% de desjudicialização, segundo o gerente jurídico sênior Ricardo Marques⁸⁹.

A plataforma conta, inclusive, com o apoio superveniente da iniciativa Consumidor.gov, sendo a última tentativa estabelecida entre o site e o consumidor para resolução do problema, bem como das *lawtechs* Sem Processo e Justto, que atuam na mediação e na conciliação com consumidores.

Apesar das resistências e do vagaroso progresso com que se dá o crescimento do cenário dos métodos de resolução online, em especial no Brasil, o cenário é promissor. A criação de novas formas de ODR associada à constante mudança de *mindset* da sociedade como um todo – em especial os operadores do Direito, empregadores do setor jurídico e setores do governo – é possível traçar projeções otimistas acerca do desenvolvimento do instituto.

De acordo com Ethan Katsh⁹⁰, o interesse em métodos de ODR vem crescendo, inclusive geograficamente, e com a disseminação e democratização das novas tecnologias, a tendência é que os custos de utilização diminuam. Além disso, a evolução tecnológica permite que novos *softwares* sejam criados, o que expande o campo de atuação e amplia sua abordagem.

Além disso, a comunidade, de uma forma geral, vem começando a compreender e aceitar a utilização de tecnologias de resolução de disputas online, circunstância diretamente proporcional à democratização de seu acesso à internet como um todo. Inclusive, é possível

⁸⁹ Disponível em <<https://www.startse.com/noticia/nova-economia/64894/mercado-livre-odr-resolucao-conflito>>. Acesso em 20 de novembro de 2019.

⁹⁰KATSH, Ethan. *Online Dispute Resolution: a look at history. A few thoughts about the present and some speculation about the future*. Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012

verificar o aumento do número de litigantes que buscam se utilizar de um método de ODR inteiramente virtual⁹¹.

Há uma valorização da construção de uma relação de confiança, pautada principalmente na reputação por aqueles que provêm os serviços de ODR. A confiança e a certeza de baixo risco são, inclusive, características bastante procuradas por aqueles que cogitam a utilização de tecnologias online de resolução de disputas⁹², a despeito da comum ideia de que somente a celeridade e o preço são critérios importantes.

Segundo Emmy Latifah, Anis Bajrektarevic e Moch Najib, as mudanças que acompanham a evolução das formas de ODR dizem respeito à mudança da comunicação exclusivamente física para uma comunicação híbrida ou inteiramente virtual; a inclusão de uma “quarta parte” virtual no procedimento, a modificação de um procedimento desprovido de troca de informações para outro com tecnologias fundadas na obtenção de dados e, por fim, a troca de uma decisão tomada por um humano para uma feita por inteligência artificial.⁹³

Não se pode dizer que haverá completa transferência dos modelos de ADR (mediação, arbitragem, negociação), passando a operar integralmente em sua forma virtual, tampouco que os envolvidos (mediadores e árbitros) serão substituídos pela metafórica “quarta parte” que é a internet. Tão somente se pretende reforçar que a internet passará a fazer parte da rotina e da estrutura desses mecanismos, atuando como potente aliada no aumento de sua eficácia e aplicabilidade⁹⁴. Becker e Lameirão⁹⁵ preceituam que:

Sem dúvidas, a propagação em massa dos métodos ODR servirá para melhorar o acesso à justiça e aumentar a pacificação social, uma vez que eles seriam capazes de reduzir a judicialização de conflitos corriqueiros e de natureza mais simples, mas que

91 Id.

92 Ibid.

93 BAJREKTAREVIC, Anis H.; IMANULLAH, Moch Najib; LATIFAH, Emmy. The shifting of alternative dispute resolution: from traditional forme to the online dispute resolution. *Brawijaya Law Journal*, v. 6, n. 1, p. 27-37. Disponível em <http://dx.doi.org/10.21776/ub.blj.2019.006.01.02>. Acesso em 15 de outubro de 2019.

94 MANIA, Karolina. Online Dispute Resolution: the future of justice. *International Comparative Jurisprudence*, v. 1, 2015, p 82.

95 BECKER, Daniel e LAMEIRÃO, Pedro. *Online Dispute Resolution e a ruptura no ecossistema de resolução de disputas*. Lex Machinae, 2017. Disponível em <<https://direitodainteligenciaartificial.com/2017/08/22/online-dispute-resolution-odr-e-a-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/>>. Acessado em 11 de novembro de 2019.

representam parte substancial da massa de litígios. Além disso, os ODRs são perfeitamente adequados para desonerar a máquina pública, permitindo que a arrecadação tributária seja destinada para outros fins mais urgentes.

De fato, algumas dificuldades são percebidas no decorrer do caminho. Mas, como diria Richard Susskind⁹⁶, os métodos online de resolução de conflitos tomarão de assalto o mercado jurídico atual, fazendo prosperar excelentes oportunidades e novas formas de fazer o Direito. Em um curto espaço de tempo, as áreas mais antigas e perenes da atividade jurídica sucumbirão à avalanche de inovação prevista por Moore.

96 SUSSKIND, Richard. *Tomorrow's Lawyees: an introduction to your future*. Oxford: Oxford University Press, 2012, p. 102.

5. CONCLUSÃO

Iniciarei a conclusão do presente trabalho afirmando que o cenário de crescimento e relevância dos mecanismos de *Online Dispute Resolution* é, sim, bastante animador e a tendência é que cresça em qualidade e quantidade, possuindo alto teor de aplicabilidade em demandas massificadas e de baixa complexidade, sendo especialmente útil em disputas consumeristas.

É exposto ao longo deste trabalho que o tema de resolução de disputas online é de extrema relevância, uma vez que o número de conflitos nascidos no âmbito social tende a ser cada vez maior, principalmente na era da internet. Além disso, já vivemos uma crise jurisdicional, com o Poder Judiciário saturado diante de um número enorme de processos sem perspectivas de finalização.

As formas adequadas de resolução de conflitos “*offline*” vem desempenhando importante papel nos últimos anos, ressignificando o conceito de acesso à justiça e garantindo que muitos litígios tivessem um deslinde distinto do que era esperado caso fosse mantido no escopo da jurisdição estatal. Ademais, a valorização de formas alternativas ao Judiciário para solucionar conflitos estimula a valorização do diálogo e a desmistifica o senso comum de que somente é possível atingir seus interesses por meio do litígio.

Houve, assim, intensa tendência nos últimos anos de crescimento das formas adequadas de resolução de conflitos, com diversas leis e diretrizes surgindo de forma a estimular sua aplicação. Ocorre que, conforme o tempo passa, certas concepções mudam de forma e sentem a necessidade de se adaptarem ao contexto atual – e o conceito de acesso à justiça faz parte desse conjunto.

Apesar do estudo de Mauro Cappelletti e Bryan Garth - “Acesso à Justiça” – permanecer atual e vivo em diversos estudos, vive-se em uma era na qual a tecnologia permeia quase todos os tipos de interação social, sendo absolutamente previsível que ela passe a integrar também o campo do Direito, principalmente quando se tem em mente que a ciência jurídica está umbilicalmente ligada às demandas nascidas no seio de uma sociedade, devendo atuar como pacificar social e agente de uma ordem jurídica justa.

A internet chega ao módulo das formas adequadas de resolução de conflitos para somar. As novas tecnologias incrementam a atuação de ferramentas já amplamente reconhecidas – como a mediação e a arbitragem – permitindo que antigos obstáculos sejam superados com o auxílio virtual, como barreiras geográficas e casos em que as partes refutam completamente o encontro presencial.

Conforme o exposto, é bem verdade que a internet é a força-motriz do surgimento de novas disputas. Entretanto, há que se dizer que ela não se limita a resolver obstáculos antigos, sendo importante ferramenta de resolução dos conflitos surgidos no próprio âmbito da internet, atuando de forma dupla – ao criar os conflitos e oferecer a fórmula para resolvê-los – e, conseqüentemente, complementar.

As ferramentas de ODR podem ser consideradas uma evolução dos mecanismos adequados de resolução de conflitos, com a utilização da internet, novas tecnologias e dispositivos eletrônicos em seu procedimento. Há quem entenda também que o simples auxílio virtual não pode se configurar como forma de ODR, sendo indispensável que todo o processo de resolução de conflitos seja realizado *online* para se enquadrar na classificação.

Foram descritos alguns modelos de *Online Dispute Resolution* para ilustrar sua aplicação, tendo em vista que muitos ainda desconhecem seu escopo de atuação, ou até conhecem, mas não consideram que se trate de uma ferramenta de ODR. A relevância de se descrever os modelos foi ilustrativa e exemplificativa, para fins de demonstração de que é possível se obter êxito aplicando tecnologias de ODR na esfera jurídica.

Pela pesquisa feita sobre as já existentes ferramentas de acesso à tecnologia, bem como das plataformas que podem ser consideradas casos de sucesso, é possível verificar que existe, atualmente, certa preponderância da atuação internacional em relação ao Brasil. Além disso, é possível apreender que tais plataformas são, ainda, limitadas à um tipo específico de conflito.

Apesar do inerente otimismo que permeia a presente monografia, coube, no escopo do presente trabalho, delinear alguns desafios que se projetam para o presente e o futuro da resolução *online* de controvérsias. Para mencionar alguns, cabe pontuar que descompasso de

evolução entre as novas tecnologias e o direito colocou-se como o primeiro grande desafio, uma vez que o Direito contemporâneo não consegue, por diversos motivos, aplicar e regular a era da ODR com a velocidade que deveria. Tal quadro é agravado no Brasil, que infelizmente ainda se encontra um pouco atrás quando se trata de evolução jurídica-digital.

Além disso, não é possível dizer que as ferramentas de ODR substituirão os métodos clássicos de resolução de conflitos, e tampouco que suprirão a intervenção humana no escopo destes procedimentos. Do contrário, ainda servem como mecanismo adicional e facultativo àqueles que estejam confortáveis a se utilizar da internet para resolver suas demandas.

Por fim, foram traçadas perspectivas acerca do “casamento” entre Direito e Tecnologia, que, no decorrer deste trabalho, já foram descritas como prósperas. A tecnologia tem muitos benefícios evidentes, que aumentam a cada dia e ampliam as chances de neutralizar a crise jurisdicional em que vivemos. O mercado de trabalho também vem sofrendo mudanças significativas e rápidas, o que, a curto prazo, impedirá que o Direito se mantenha fora das novidades que vem surgindo.

Finalmente, pode-se afirmar, ao realizar a presente monografia, que vem se tornando cada vez mais importante e relevante a discussão acerca da conjugação entre Direito e Tecnologia, uma vez que a era digital é a que vivemos e, manter-se fora desta discussão é ignorar que as mais profundas bases jurídicas vêm sendo alteradas com a disrupção tecnológica. Existem, evidentemente, obstáculos a serem transpostos e panoramas a serem otimizados até que, de fato, a tecnologia atue como forma efetiva de resolução de conflitos.

No entanto, é preciso considerar que muitos litígios já foram auxiliados por ferramentas de ODR, e que é dever do Direito perseguir formas de otimizar sua atuação e, com isso, atingir seu objetivo principal: garantir o acesso à justiça.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABBEY, Alison. *Ebay turns 20: 10 things you may not know about the site*. Parade. Disponível em <<https://parade.com/420625/alison-abbey/ebay-turns-20-10-things-you-may-not-know-about-the-site/>>.

ALENCAR, Felipe. *O que é a Lei de Moore? Entenda a teoria que prevê futuro da informática*. Techtudo. Disponível em <techtudo.com.br/noticias/noticia/2015/06/o-que-e-lei-de-moore-entenda-teoria-que-preve-futuro-da-informatica.html>.

ALMEIDA, Tânia. *Caixa de Ferramentas em Mediação: aportes práticos e teóricos*. São Paulo: Dash, 2014.

AYELET, Sela. *The effect of Online Technologies on Dispute Resolution System Design: Antecedents, Current Trends and Future Directions*. Lewis & Clark Law Review, n. 21.

BAJREKTAREVIC, Anis H.; IMANULLAH, Moch Najib; LATIFAH, Emmy. *The shifting of alternative dispute resolution: from traditional forme to the online dispute resolution*. Brawijaya Law Journal, v. 6, n. 1, p. 27-37. Disponível em <http://dx.doi.org/10.21776/ub.blj.2019.006.01.02>.

BARROS, João Pedro Leite Barros. *Arbitragem Online em conflitos de consumo: Lições para o sistema judicial brasileiro*. Jota. Disponível em <<https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/arbitragem-online-em-conflitos-de-consumo-20072019>>.

BECKER, Daniel; FERRARI, Isabela. *A prática jurídica em tempos exponenciais*. A tecnologia chegou no direito para ficar. Disponível em <https://www.jota.info/paywall?redirect_to=//www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/pratica-juridica-em-tempos-exponenciais-04102017>.

BECKER, Daniel; FEIGELSON, Bruno; RAVAGNANI, Giovanni. *O advogado do amanhã: estudos em homenagem ao professor Richard Susskind*. São Paulo: Thomson Reuters, 2019.

BECKER, Daniel e LAMEIRÃO, Pedro. *Online Dispute Resolution e a ruptura no ecossistema de resolução de disputas*. Lex Machinae, 2017. Disponível em <<https://direitodainteligenciaartificial.com/2017/08/22/online-dispute-resolution-odr-e-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/>>.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. *Acesso à justiça*. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CRUZ, Adriana. *Centros de soluções de conflitos vão desafogar a Justiça e reduzir gastos*. O Dia. Disponível em [https://odia.ig.com.br/rio-de-janeiro/2018/02/5516424-solucao-rapida-sem-processo.html#foto=6].

COLAIÁCOVO, Juan Luis; Colaiácovo Cynthia Alexandra. *Negociação, mediação e arbitragem*, cit., p. 26.

DA ROS, Luciano. 2015. *O custo da Justiça no Brasil: uma análise comparativa exploratória*. Newsletter. Observatório de elites políticas e sociais do Brasil. NUSP/UFPR, v.2, n. 9, julho. p. 1-15. ISSN 2359-2826.

DEVANESAN, Ruha e ARESTY, Jeffrey. *Online Dispute Resolution and Justice*. Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012.

EBNER, Noam. *E-Mediation*. p. 369. Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012.

FERREIRA DOS SANTOS, Barbara. “*Apesar de expansão, acesso a internet no Brasil ainda é baixo*.” Disponível em <https://exame.abril.com.br/brasil/apesar-de-expansao-acesso-a-internet-no-brasil-ainda-e-baixo/>. Acesso em 20 de novembro de 2019.

GHISLENI, Ana Carolina; SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação de conflitos a partir do Direito Fraternal*. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2011.

GÓES, Carlos. *Aumentar salário de juízes é desconhecer realidade brasileira, diz economista*. Bem Paraná, Paraná, 19 de agosto de 2018. Disponível em <https://www.bemparana.com.br/noticia/aumentar-salario-de-juizes-e-desconhecer-realidade-brasileira-diz-economista#.XdyNIFdKjIU>.

GOODMAN, Joseph W. *The pros and cons of online dispute resolution: an assessment of cyber-mediation websites*. Disponível em <<https://scholarship.law.duke.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1073&context=dltr>>.

HORNLE, Julia. *Cross-Border Internet Dispute Resolution*. Cambridge: Cambridge University Press, 2009.

KATSH, Ethan. *Online Dispute Resolution: a look at history*. Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012

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

KATSH, Ethan; RABINOVICH-EINY, Orna. *Digital justice: technology and the internet of disputes*. Nova York: Oxford University Press, 2018, P. 46-47.

LEVIN, Diane J. *CyberSettle makes the case for resolving disputes online*. Mediation Channel. Boston. Fev, 2018. Disponível em: <https://mediationchannel.com/2008/02/20/cybersettle-makes-the-case-for-resolving-disputes-online/>.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. *Online Dispute Resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias*. *Revista do Direito, Santa Cruz do Sul*, v. 3, n. 50, p. 53-70, set. 2016. ISSN 1982-9957. Disponível em <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>.

LODDER, Arno R.; ZELEZNIKOW, John. *Enhanced Dispute Resolution Through the Use of Information Technology*. Cambridge: Cambridge University Press, 2010.

MAGRANI, Eduardo. *Entre dados e robôs: ética e privacidade na era da hiperconectividade*. Porto Alegre: Arquipélago Editorial, 2019.

MAIA, Andrea; ARBIX, Daniel. *Resolução Online de Disputas*. Em: O Advogado do amanhã: estudos em homenagem ao professor Richard Susskind/Bruno Feigelson, Daniel Becker e Giovani Ragnani, coordenação. – São Paulo: Thomson Reuters, 2019.

MANIA, Karolina. *Online Dispute Resolution: the future of justice*. *International Comparative Jurisprudence*, v. 1, 2015, p 76-87.

PEDROSO, João; TRINCÃO, Catarina; DIAS, João Paulo. *E a justiça aqui tão perto?: as transformações no acesso ao Direito e à Justiça*. Disponível em: <http://www.oa.pt/Uploads/%7B3CF0C3FA-D7EF-ACDE-B784-C2CACEE5DB48%7D.oc>.

PELUSO, Cezar. *Mediação e conciliação*. *Revista de Arbitragem e Mediação*, ano 8, v.30, p.16, jul. -set. 2011.

SALDANHA, Alexandre Henrique Tavares; MEDEIROS, Pablo Diego Veras. *Processo judicial eletrônico e inclusão digital para acesso à justiça na sociedade da informação*. Revista de Processo, v. 277, p. 541/561, mar. 2018.

SUSSKIND, Richard. *Tomorrow's lawyers: an introduction to your future*. Oxford University Press, 201

TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos Conflitos Cíveis*. São Paulo: Método, 2018

THIESSEN, Ernest; MINIATO, Paul e HIEBERT, Bruce. *Online dispute resolution and E-Negotiation*, p. 344. Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012.

WATANABE, Kazuo. *Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos*. Em: PELUZO, Min. Antônio Cezar e RICHA, Morgana de Almeida (Coords.) *Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional*. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

WOLKART, Erik Navarro; BECKER, Daniel. *Da discórdia analógica para a concórdia digital*. Em: *O Advogado do amanhã: estudos em homenagem ao professor Richard Susskind/Bruno Feigelson, Daniel Becker e Giovani Ragnani, coordenação*. – São Paulo: Thomson Reuters, 2019, p. 116/117.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto no 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2o do art. 6o da Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997. Diário Oficial [da] União, Poder Executivo, Brasília, DF, 29.6.2015.

BRASIL. Lei 13.105, de Março de 2015. Código de Processo Civil. Diário Oficial [da] União, Poder Executivo, Brasília, DF, 17.3.2015.

BRASIL. Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2016. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil; e dá outras providências. Diário Oficial [da] União, Poder Executivo, Brasília, DF, 19.12.06.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Justiça em Números 2019/Conselho Nacional de Justiça - Brasília: CNJ, 2019*