

**XXVII CONGRESSO NACIONAL DO  
CONPEDI PORTO ALEGRE – RS**

**FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE  
CONFLITOS II**

**CHARLISE PAULA COLET GIMENEZ**

**MARCELINO MELEU**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

#### **Diretoria – CONPEDI**

**Presidente** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC – Santa Catarina

**Vice-presidente Centro-Oeste** - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG – Goiás

**Vice-presidente Sudeste** - Prof. Dr. César Augusto de Castro Fiuza - UFMG/PUCMG – Minas Gerais

**Vice-presidente Nordeste** - Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS – Sergipe

**Vice-presidente Norte** - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa – Pará

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos – Rio Grande do Sul

**Secretário Executivo** - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini - Unimar/Uninove – São Paulo

#### **Representante Discente – FEPODI**

Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie – São Paulo

#### **Conselho Fiscal:**

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM – Rio de Janeiro

Prof. Dr. Aires José Rover - UFSC – Santa Catarina

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP – São Paulo

Prof. Dr. Marcus Firmino Santiago da Silva - UDF – Distrito Federal (suplente)

Prof. Dr. Ilton Garcia da Costa - UENP – São Paulo (suplente)

#### **Secretarias:**

##### **Relações Institucionais**

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - IMED – Santa Catarina

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR – Ceará

Prof. Dr. José Barroso Filho - UPIS/ENAJUM – Distrito Federal

##### **Relações Internacionais para o Continente Americano**

Prof. Dr. Fernando Antônio de Carvalho Dantas - UFG – Goiás

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA – Bahia

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA – Maranhão

##### **Relações Internacionais para os demais Continentes**

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba – Paraná

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP – São Paulo

Profa. Dra. Maria Aurea Baroni Cecato - Unipê/UFPB – Paraíba

#### **Eventos:**

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch (UFSM – Rio Grande do Sul)

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho (Unifor – Ceará)

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta (Fumec – Minas Gerais)

#### **Comunicação:**

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro (UNOESC – Santa Catarina)

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho (UPF/Univali – Rio Grande do Sul)

Dr. Caio Augusto Souza Lara (ESDHC – Minas Gerais)

**Membro Nato** – Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP – Pernambuco

---

F723

Formas consensuais de solução de conflitos II [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/ UNISINOS

Coordenadores: Charlise Paula Colet Gimenez; Marcelino Meleu. – Florianópolis: CONPEDI, 2018.

Inclui bibliografia

ISBN:

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Tecnologia, Comunicação e Inovação no Direito

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Assistência. 3. Isonomia. XXVII Encontro Nacional do CONPEDI (27 : 2018 : Porto Alegre, Brasil).

CDU: 34



# XXVII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI PORTO ALEGRE – RS

## FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS II

---

### **Apresentação**

A passagem dos séculos, a mudança de estações, o surgimento de novas teorias, o nascimento de vidas a cada segundo, o avanço da tecnologia e das ciências estão intimamente relacionados à complexidade das relações sociais e a dificuldade enfrentada pelo ser humano de resgatar sua autonomia diante do conflito e sua necessidade tratamento de forma a satisfazer seus interesses e desejos, contribuindo, desse modo, do modelo triádico do Poder Judiciário, no qual, uma terceira pessoa, alheia e distante das pessoas, decide sobre suas vidas. Trata-se, portanto, do desafio enfrentado por todos os países e, em especial, pelo Brasil, o que se visualiza pelas Resoluções n. 125 e n. 225, ambas do Conselho Nacional de Justiça, pelas Leis n. 9.306/97, n. 13.105/2015, n. 13.129/2015 e n. 13.140/2015, além de novas práticas que têm sido experimentadas como propostas de uma abordagem humanizada e sensível para o Direito.

Nesse propósito, visualizam-se os estudos do Grupo de Trabalhos Formas de Solução de Conflitos II, apresentados no Conpedi de Porto Alegre. Ou seja, apresentam-se pesquisas cujo escopo é construir algo diferente, cooperativo. Algo que tem que ser construído com as ferramentas do século XXI; novas condições de trabalho, novos papéis da política transformadora, revolucionária. Desterritorializar para voltar a territorializar. Deve-se buscar um denominador comum; atuar e intervir no conflito pelo diálogo. Assim, defende-se atuar e mediar, ou seja, atuar e produzir a constituição da comunidade, a qual produz a substância da dignidade humana e da vida.

Assim, abordando-se a autocomposição e a consensualidade no tratamento dos conflitos, Lincoln Mattos Magalhães e Daniel Mota Gutierrez apresentam A CONSENSUALIDADE PROCESSUAL E O CONTROLE JUDICIAL DA AUTONOMIA PRIVADA, enquanto Camila Silveira Stangherlin e Rafael Sottili Testa destacam o tema do ABARCAMENTO DAS FORMAS AUTOCOMPOSITIVAS DE RESOLVER CONFLITOS PELO PODER JUDICIÁRIO: NECESSIDADE CONDIZENTE OU IMISÇÃO EXCESSIVA?

Nessa ótica, Vinícius Francisco Toazza aborda A PARTICIPAÇÃO DAS PARTES EM PROCESSOS AUTOCOMPOSITIVOS: UMA TENDÊNCIA NO NOVO CPC VINÍCIUS

FRANCISCO TOAZZA. Por sua vez, na perspectiva da revolução democrática da justiça aliada ao avanço da tecnologia, Daniel Henrique Sprotte Lima traz o estudo sobre ONLINE DISPUTE RESOLUTION: TECNOLOGIA A SERVIÇO DO ACESSO À JUSTIÇA.

Trazendo à discussão a mediação, Caroline Oliveira Pacheco e Claudia Gay Barbedo discorrem acerca da IMPARCIALIDADE COMO ASPECTO ESSENCIAL AO OFÍCIO DO MEDIADOR JUDICIAL. Igualmente, Susanna Schwantes e Karine Montanari Migliavacca refletem sobre A MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE CONSTRUÇÃO DA CIDADANIA: UMA ANÁLISE A PARTIR DAS ESCOLAS DE HARVARD E TRANSFORMATIVA. No mesmo sentido, Kely Cristina Saraiva Teles Magalhães e Camila Arraes de Alencar Pimenta apresentam o tema MEDIAÇÃO, INSTRUMENTALIDADE E TRANSDISCIPLINARIEDADE: PROGNÓSTICO DE SUPERAÇÃO DOS CONFLITOS À LUZ DA TEORIA DA COMPLEXIDADE.

A Justiça Restaurativa também assume relevância na condição de matriz teórica a partir da qual é possível um novo modelo de justiça, mas também de uma filosofia e de uma cultura. Nessa perspectiva, Daniel Soares de Jesus Pinheiro traz a análise da INSTITUCIONALIZAÇÃO DA JUSTIÇA RESTAURATIVA PELO PODER JUDICIÁRIO SOB A PERSPECTIVA DA TEORIA SOCIOLOGICA DE PIERRE BOURDIEU, enquanto Jacqueline Padão e Carmen Hein De Campos adicionam ao debate a pesquisa sobre a VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E JUSTIÇA RESTAURATIVA: UM DIÁLOGO POSSÍVEL? Da mesma forma, Claudio Daniel de Souza e Daniel Silva Achutti debatem na perspectiva da CULTURA DO MEDO E JUSTIÇA RESTAURATIVA: O PAPEL DOS MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO PENAL NA CONSTRUÇÃO DE UMA SOCIEDADE DEMOCRÁTICA.

A partir da Lei 13.140/2015 e do incentivo à autocomposição dos conflitos na Administração Pública, Alexia Domene Eugenio e Rozane Da Rosa Cachapuz ressaltam a PROMOÇÃO DA AUTOCOMPOSIÇÃO NOS CONFLITOS COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E A LEI 13.140/2015. Na mesma linha, Maria Tereza Soares Lopes analisa a ARBITRAGEM E MEDIAÇÃO NO PODER PÚBLICO: BREVE ANÁLISE DA PERMISSIBILIDADE NA SEARA CONSTITUCIONAL TRIBUTÁRIA.

O tratamento do conflito tem um papel de construção e solidificação da paz como elemento essencial do engajamento humanitário nas diversas áreas. Nesse rumo, Valeria Jabur Maluf Mavuchian Lourenço e Rosana Pereira Passarelli trazem o debate sobre A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO DIREITO DE FAMÍLIA POR MEIO DA ABORDAGEM SISTÊMICA. A seu turno, Luciana Carneiro Da Rosa Aranalde e Luciana Lopes Martins contribuem à

temática ao estudar a GESTÃO DE CONFLITOS NAS RELAÇÕES LABORAIS: O USO DE FERRAMENTAS NEGOCIAIS E MEDIATIVAS COMO MÉTODO ADEQUADO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NO ÂMBITO EMPRESARIAL.

Os temas apresentados acima constituem em ferramentas de desenvolvimento, justiça social e transformação social, pois permitem a evolução do ser humano e das relações sociais.

Desejamos uma boa leitura.

Porto Alegre/RS, novembro de 2018.

Profa. Dra. Charlise Paula Colet Gimenez – URI

Prof. Dr. Marcelino Meleu – UNOCHAPECÓ

Nota Técnica: Os artigos que não constam nestes Anais foram selecionados para publicação na Plataforma Index Law Journals, conforme previsto no artigo 8.1 do edital do evento. Equipe Editorial Index Law Journal - [publicacao@conpedi.org.br](mailto:publicacao@conpedi.org.br).

## **ONLINE DISPUTE RESOLUTION: TECNOLOGIA A SERVIÇO DO ACESSO À JUSTIÇA**

### **ONLINE DISPUTE RESOLUTION: TECHNOLOGY FOR ACCESS TO JUSTICE**

**Daniel Henrique Sprotte Lima**

#### **Resumo**

O presente artigo analisa a ascensão dos métodos alternativos de resolução de conflitos diante da crise do Poder Judiciário, bem como o crescente uso de tecnologia para facilitação do acesso à justiça. O trabalho expõe também sobre a origem, o conceito e a legislação para o uso de online dispute resolution no Brasil, bem como exemplos de ferramentas existentes. O estudo é apresentado por meio de revisão bibliográfica e método dedutivo. A hipótese principal é a de que o uso é vantajoso pois incentiva as próprias partes a resolver seus imbrólios de forma facilitada e amplia o acesso à justiça.

**Palavras-chave:** Acesso à justiça, Resolução de conflitos, Métodos alternativos, Tecnologia

#### **Abstract/Resumen/Résumé**

This article analyzes the rise of alternative dispute resolution in the face of the crisis of the Judiciary and the increase of the use of technology to facilitate access to justice. The paper also discusses the origin, concept and legislation for the use of online dispute resolution in Brazil, as well shows examples of existing tools. The research is presented through bibliographical review and deductive method. The main hypothesis is that the use is advantageous as it encourages the parts themselves to solve their controversys easily and increases access to justice.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Access to justice, Alternative dispute resolution, Technology

## INTRODUÇÃO

Embora o Estado brasileiro gaste quase uma centena de bilhões de reais anualmente para resolver os conflitos de seus cidadãos, dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) dão conta de que o Poder Judiciário tem um passivo que monta mais de oitenta milhões de processos e de sequer dá conta de julgar a totalidade das milhões de novas demandas registradas a cada ano. Para piorar a situação, a gestão ineficiente de muitos Tribunais, dentre outras burocracias, faz com que cada litígio seja julgado em tempo médio maior que o de meia década.

Decorrido referido lapso, as partes têm o seu processo julgado, todavia, para piorar, nem sempre saem satisfeitas com a solução do seu litígio imposta pelo Estado. O processo e a sentença têm o escopo de aplicar a lei de acordo com as regras de produção de provas, e não, necessariamente, reestabelecer a relação anterior das partes e resolver efetivamente o problema por meio de solução que alcance as suas realidades. Enfim, o Judiciário não estava pronto para receber todas essas novas demandas, tanto pela quantidade quanto pelo modelo insatisfatório de resposta imposta às partes que está acostumado a dar.

Foi nesse contexto em que os métodos alternativos ou adequados de solução dos litígios – também chamados de *Alternative Dispute Resolution* (ADR) –, especialmente a conciliação, a mediação e a arbitragem, ganharam destaque na doutrina e, posteriormente, no cenário jurídico nacional. Tais meios, na verdade, sempre foram os principais para apaziguar os conflitos durante a existência da humanidade, razão pela qual, atualmente, diante da mencionada crise, voltaram aos holofotes como formas mais céleres, baratas, efetivas e oportunas.

Em paralelo à constatação de ineficiência do Estado em pacificar os jurisdicionados, a tecnologia tem se desenvolvido de modo exponencial, especialmente nas últimas décadas. Atualmente, boa parte da população compra pela internet, usa *smartphones* e tem perfis em diversas redes sociais, bem como a grande maioria dos processos judiciais já tramita sob o meio eletrônico no Brasil e a inteligência artificial já é vista como uma solução para diversos problemas no mundo.

Enfim, os avanços tecnológicos têm facilitado efetivamente a vida das pessoas, observado que há um grande potencial para mais e mais avanços. Assim, desenvolveram-se os chamados *Online Dispute Resolution* (ODR), que podem ser definidos como a transposição

daqueles meios pacificadores para plataformas na internet, com a ajuda da tecnologia, rápida e desburocratizada, em tempo real, por meio de canais criados para tanto.

Enquanto o Código de Processo Civil brasileiro de 2015 (CPC/2015) teve como mote a promoção da solução consensual dos conflitos, a Resolução n. 125 do CNJ viabilizou a criação de sistemas de mediação e conciliação digitais. Tais ferramentas ODR representam alternativas viáveis para a resolução de diversos conflitos, judicializados ou não, e já são realidade no mundo e no Brasil há anos e anos, conforme se poderá notar com a análise de *cases* de sucesso.

Enfim, o presente trabalho tem o objetivo de analisar a ascensão dos ADR diante da crise do Poder Judiciário e o crescente uso de tecnologia para facilitação do acesso à justiça. Há exposição sobre as origens, definição e legislação para o uso de ODR no Brasil, bem como exemplos de ferramentas atualmente existentes. O estudo se utiliza dos métodos dedutivo e, apesar da escassez de livros sobre o assunto, de revisão bibliográfica. A hipótese principal é a de que seu uso é vantajoso por diversos motivos, especialmente em tempos de crise econômica e revolução tecnológica, e a de que amplia o acesso à justiça.

## **1. JUDICIÁRIO EM CRISE PEDE SOCORRO**

Segundo dados do Justiça em Números do ano de 2018, do CNJ, os Tribunais brasileiros gastaram 90,8 bilhões de reais para tentar julgar os 80,1 milhões de processos existentes no início do ano de 2017. Todavia, apesar de terem sido julgados e finalizadas 31 milhões, ingressaram 29,1 milhões novas contendas no decorrer do referido ano<sup>1</sup>. Ainda que se tenha arquivado 6,5% mais autos em relação ao ano anterior, o número de ajuizamento de novas demandas mais uma vez subiu, desta vez em 0,3%.

Vários são os motivos que justificam o aumento exponencial de processos em tramitação na Justiça do país. Do ponto de vista dos fatores externos, ainda pendem de consolidação pelo Estado vários direitos fundamentais e sociais constantes da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/88), o que faz com que entes federativos e órgãos da administração pública indireta ocupem o polo passivo de grande parte dessas demandas.

---

<sup>1</sup> Segundo dados do Justiça em Números 2018, do CNJ, de agosto de 2018, é a primeira vez que, desde o início do levantamento de dados juntos ao Tribunais, observou-se o julgamento de mais processos que a demanda de casos novos. Todavia, não houve redução do estoque processual devido à reativação de casos que já haviam sido arquivados em anos anteriores e retornaram à tramitação no ano de 2017, e a fatores como, por exemplo, mudanças de classe.



Outrossim, vive-se numa sociedade que atualmente é tida como plural e em constantes mudanças. Nas palavras de Marcelo Veiga Franco,

A divergência entre os variados atos e ideias dos indivíduos passa a ser um dos fatores que geram uma maior possibilidade de controvérsias entre pessoas cujos interesses são múltiplos e distintos. Nessa linha de raciocínio, a garantia da liberdade de pensar e de agir, associada à heterogeneidade de uma sociedade cada vez mais plural, são causas diretas do aumento exponencial de conflitos de interesses em um Estado Democrático de Direito (2011, p. 479).

Chama a atenção, inclusive, dentre os dados do CNJ, que, de 2006 a 2012, o número de processos afetos ao direito do consumidor quadruplicou no Supremo Tribunal Federal (STF). Conforme apontou estudo da Fundação Getúlio Vargas (FGV), há Tribunais em que pelo menos 40% das ações em tramitação se discute relação de consumo<sup>2</sup>. O comércio mundial tende a se intensificar cada vez mais, o que faz aumentar gradativamente esses tipos de conflitos.

Agrava o problema, igualmente, uma grande particularidade eminentemente local, também consequência da má qualidade do ensino jurídico no país, que muito contribui para o crescimento do número de demandas: a chamada cultura do litígio. Segundo Marcelo Franco,

o excessivo caráter litigioso que acomete a sociedade brasileira contemporânea retrata a difusão de uma cultura jurídica demandista e, por isso, inadequada aos escopos do Estado Democrático de Direito. Propositura abundante de ações judiciais, desnecessária judicialização de questões com baixíssimo impacto social ou econômico e interposição de recursos com intuito protelatório ou com insignificantes chances de êxito, são exemplos que demonstram uma litigiosidade em demasia que produz um aumento excessivo do número de processos judiciais (2011, p. 482-483).

Igualmente, é importante registrar que houve grande avanço na facilidade ao acesso à justiça, com a mitigação de alguns entraves históricos, como a assistência judiciária integral. Nas palavras de Cappelletti e Garth, muitas pessoas “agora têm acesso aos tribunais e a mecanismos semelhantes, através das reformas [...], a pressão sobre o sistema judiciário, no sentido de reduzir a sua carga e encontrar procedimentos ainda mais baratos, cresce dramaticamente” (2002, p. 58).

Enfim, a falta de efetivação dos direitos e garantias constantes da CRFB/88, a pluralidade social, os novos direitos, a cultura do litígio e as facilidades no acesso à jurisdição são fatores externos que contribuem de sobremaneira para o número excessivo de ações judiciais que chegaram ao Judiciário no final do Século XX. Segundo Carlos Mourão e Isabela Rosas,

---

<sup>2</sup> VALOR ECONÔMICO. Rio de Janeiro: Grupo Globo. Diário. Disponível em <<https://www.valor.com.br/legislaca-o/3243360/supremo-em-numeros-mostra-explosao-de-aco-es-de-consumidor>>. Acesso em 30/06/2018.

Na Justiça Comum, que representa a maior parcela das movimentações do judiciário brasileiro [...], o tempo médio de baixa do processo varia de 1 ano no 2º grau até 5 anos e 9 meses nas execuções extrajudiciais de primeiro grau, passando pelos 3 anos e 1 mês que os processos de conhecimento levam em média. Quanto aos casos pendentes, essa variação é de 2 anos e 6 meses até 7 anos e 6 meses [...]. Esses dados ilustram o porquê de, apesar do aumento da produtividade dos magistrados, o estoque de processos no Brasil só aumenta nos últimos anos [...] (2018, p. 132).

Do ponto de vista interno, de responsabilidade do próprio Estado, é sabido que a gestão administrativa dos Tribunais e dos juízes em suas unidades influenciam muito na qualidade da prestação jurisdicional. Verifica-se inúmeras dificuldades das altas administrações dos órgãos jurisdicionais em desenvolver a função de planejamento estratégico, escolher os modelos gerenciais mais oportunos e dar a atenção devida ao primeiro grau de jurisdição, onde atualmente tramita a grande maioria dos processos.

O magistrado preparado não é mais aquele que apenas redige brilhantes decisões técnicas, “dizendo o direito” a quem procura a Justiça, mas o que gerencia de forma eficiente o prédio do fórum, os diversos recursos e as dezenas de servidores. Nas palavras de Juliano da Stumpf, “a preocupação com a gestão da unidade e sua eficiência depende, antes de tudo, da mudança de cultura, especificamente no que se refere à capacidade e obrigação por parte do juiz, que deve compreender que a boa gestão é meio valioso de enfrentamento da morosidade com os recursos humanos e materiais existentes” (2008, p. 22).

De qualquer modo, vencidas todas as dificuldades listadas e julgado o caso pelo Judiciário por meio de sentença, todavia, as partes nem sempre se sentem satisfeitas com o modelo de solução imposto pelo Estado. O processo e a sentença têm o escopo de aplicar a lei, e não, necessariamente, reestabelecer a relação anterior das partes e resolver efetivamente o problema. Portanto, a decisão imperativa, lei entre as partes, dificilmente pacifica a relação dos jurisdicionados contendedores.

Não raras vezes, a decisão de mérito não finda a disputa, pois as partes continuam a experimentar o problema e os sentimentos negativos, especialmente no âmbito dos processos de família. Do ponto de vista do Poder Judiciário, que tem como meta propagada julgar e arquivar mais processos, igualmente, nem sempre se tem um “processo a menos”, pois a sentença costuma culminar com a interposição de recursos e, posteriormente, fase de cumprimento da sentença, para materializar o que foi decidido (e não necessariamente aceito). Tal situação não é, em regra, a observada quando as pessoas constroem conjuntamente a solução para o caso.

Enfim, a jurisdição estatal comum já não tem mais condição alguma de absorver a complexidade e a quantidade dos conflitos na sociedade pós-moderna. A procura por

alternativas não é mais uma opção do Estado, mas uma necessidade já ultrapassada. Consoante Cappelletti e Garth, as reformas nos tribunais devem buscar

procedimentos mais simples e/ou julgadores mais informais. Os reformadores estão utilizando, cada vez mais, o juízo arbitral, a conciliação e os incentivos econômicos para a solução dos litígios fora dos tribunais. Essas técnicas, é preciso que se diga, podem ser obrigatórias para algumas ou todas as demandas, ou podem tornar-se disponíveis como opção para as partes. Embora [...] a atividade mais importante de reforma se esteja verificando com respeito a tipos particulares de causas, especialmente as pequenas ou as de interesse dos consumidores, algumas reformas gerais também merecem atenção [...] (2002, p. 29).

Segundo dados do CNJ, para cada cem processos judiciais encerrados nos anos de 2016 e de 2017, apenas doze foram resolvidos por meio de acordo entre as partes em disputa. No período, o tempo médio – desde o ajuizamento até a prolação de sentença no primeiro grau de justiça estadual – pode ser de mais de cinco anos. Portanto, pode-se demorar até meia década para que o Estado imponha a sua solução para as partes, sem, contudo, a real pacificação social do caso.

## **2. O REGRESSO DAS ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION**

Foi nesse contexto em que os *Alternative Dispute Resolution* (ADR) ou métodos alternativos de solução dos litígios – especialmente a arbitragem, a negociação, a conciliação e a mediação – ganharam destaque na comunidade jurídica. Consoante a lição de Cintra, Grinover e Dinamarco,

abrem-se os olhos agora, todavia, para todas essas modalidades de soluções não-jurisdiscionais dos conflitos, tratadas como meios alternativos de pacificação social. Vai ganhando corpo a consciência de que, se o que importa é pacificar, torna-se irrelevante que a pacificação venha por obra do Estado ou por outros meios, desde que eficientes. [...]. O processo civil tem-se mostrado um instrumento caro [...]. Essas e outras dificuldades têm conduzido os processualistas modernos a excogitar novos meios para a solução de conflitos (2010, p. 31-32).

O termo ADR é usado nos Estados Unidos da América e diz respeito a todos os meios adequados escolhidos livremente pelas partes para resolver seus conflitos. É originário da sistematicidade com que foram organizados os estudos acerca do tema pela corrente de *Critical Legal Studies* na Universidade estadunidense de Harvard, a partir de 1970 (LIMA e FERNANDES, 2016, p. 33). No Brasil, “Seria preferível, ao consagrado vocábulo ‘alternativos’, o termo ‘adequados’, porque tais métodos [...] não configuram, propriamente, uma via alternativa ou oposta à jurisdição, senão um instrumento complementar ao Poder Judiciário” (PANTOJA e ALMEIDA, 2016, p. 58).

Leandro Lima e Francisco Fernandes elucidam que, “Quando se fala em ‘meios alternativos’ a primeira questão que surge é, aparentemente, a mais simples: alternativos em relação a quê? Ora, a resposta não pode parecer outra que não ao Estado” (2016, p. 313). Lembra-se de que, através do tempo, o Estado proibiu a autotutela e chamou para si toda a responsabilidade de resolver os litígios. Portanto, a regra, agora, é a jurisdição.

Na verdade, muitos dos mencionados métodos sempre foram os principais meios de resolução de conflitos durante a existência da humanidade. Nas sociedades tidas como primitivas, por exemplo, os litígios cotidianos eram solucionados de forma mais simples, ou com uso da força física (autotutela), pela construção de acordos entre as partes (autocomposição) ou, ainda, com a eleição de terceiro notável para que julgasse a controvérsia trazida por membros do grupo (arbitragem).

A força do Estado Moderno e o monopólio da jurisdição, criações relativamente recentes, trouxeram o processo judicial e todas as vantagens e desvantagens a ele inerentes nos últimos séculos. Além de implementar as políticas de governo e criar as leis, não pode a máquina estatal se furtar de analisar e julgar as controvérsias a si trazidas pelos cidadãos. Contudo, o Judiciário é um modelo ainda em franco desenvolvimento, baseado na terceirização da responsabilidade pelas partes na resolução de um conflito.

Diante de vários problemas afetos ao tema, ganhou destaque no cenário jurídico internacional a questão do acesso à justiça estatal. Cappelletti e Garth efetuaram estudo de destaque sobre o tema, por meio do qual concluíram que

a primeira solução para o acesso – a primeira “onda” desse movimento novo – foi a assistência judiciária; a segunda onda dizia respeito às reformas tendentes a proporcionar representação jurídica para os interesses “difusos”, especialmente nas áreas de proteção ambiental e do consumidor; e o terceiro – e mais recente – é o que nos propomos a chamar simplesmente “enfoque de acesso à justiça” (2002, p. 31).

Para referidos autores, uma das tendências no uso do enfoque do acesso à justiça seria a utilização de métodos alternativos para decidir causas judiciais. Há vantagens óbvias para as partes e para o sistema jurídico quando o litígio é resolvido sem necessidade de julgamento. Tais meios produzem acordos, oferecem a oportunidade para que causas mais profundas de um litígio sejam examinadas e seja restaurado o relacionamento das partes, razão pela qual são mais bem aceitos (1998, p. 83-84).

Os meios adequados de resolução das controvérsias podem ser classificados em autocompositivos ou heterocompositivos. Nestes, ganhou destaque a arbitragem, “instituição antiga caracterizada por procedimentos relativamente informais, julgadores com formação técnica ou jurídica e decisões vinculatórias sujeitas à limitadíssima possibilidade de recurso.

Seus benefícios são utilizados há muito tempo, por convenção entre as partes” (CAPPELLETTI e GARTH, 2002, p. 82).

A solução alcançada pelos meios autocompositivos decorre de obra dos próprios litigantes, sem intervenção vinculativa de terceiro. “Assim, na medida em que as partes conseguem encontrar uma forma de adequação dos interesses originalmente contrapostos tem-se por resolvido o conflito” (AZEVEDO, 2003, p. 152). Os modelos mais comuns são a negociação, a conciliação e a mediação.

Em suma, a negociação tem aplicação comum a atividades livres e privadas, como contratos e questões afetas ao direito internacional, de modo que a forma é previamente combinada e pode se dar com ou sem a ajuda de um negociador. Na segunda, o conciliador auxilia as partes de modo ativo e com o uso de técnicas a dialogar e, conseqüentemente, a promover o entendimento acerca da controvérsia. Por fim, na mediação, o terceiro age como facilitador para que as pessoas identifiquem seus interesses e sentimentos, tomem ciência acerca de suas responsabilidades e construam uma solução conjunta para o caso, restaurando a relação deteriorada pelo conflito.

Várias alterações legislativas consagraram o evidente destaque na utilização de ADR no Brasil, dentre as quais se destacam a Lei dos Juizados de Pequenas Causas (Lei n. 7.244/1984, posteriormente substituída pela famosa Lei n. 9.099/95), a Lei n. 8.952/1994 (instituiu a audiência de conciliação no processo civil), a Lei n. 9.958/2000 (criou as comissões de conciliação prévia na Justiça do Trabalho), a Lei n. 9.307/1996 (de arbitragem), dentre outras. “O Estado, aos poucos, adotou a promoção dos ADRs como verdadeira política pública” (PANTOJA e ALMEIDA, 2016, p. 64).

Após, em 2010, a Resolução n. 125 do CNJ previu a implementação de política judiciária nacional para o tratamento adequado dos conflitos de interesses, pautada em três pilares para a estruturação de práticas conciliatórias no país: abandono da ideia de resolução das contendas unicamente por meio da jurisdição estatal, garantia de qualidade dos serviços prestados pelo Estado e a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs). Além de admitir não mais dar conta da enxurrada de demandas, o Judiciário passou a adotar a ideia de que a decisão construída pelas partes é a que possui melhor qualidade.

O CPC/2015 acolheu como norte a importância desse novo paradigma, conforme se extrai de sua exposição de motivos:

pretendeu-se converter o processo em instrumento incluído no contexto social em que produzirá efeito o seu resultado. Deu-se ênfase à possibilidade de as partes porem fim ao conflito pela via da mediação ou da conciliação. Entendeu-se que a satisfação efetiva das partes pode dar-se de modo mais intenso se a solução é por elas criada e não imposta pelo juiz (2015, p. 31).

Referido Código, art. 3º, § 2º, previu, ainda, que o próprio “Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos” e definiu a obrigatoriedade da criação dos Cejuscs por cada Tribunal (art. 168). Enfim, “consagrou-se definitivamente a promoção da solução consensual dos conflitos como princípio fundamental do ordenamento jurídico brasileiro, inclusive – e principalmente – dentro da própria estrutura judiciária (PANTOJA e ALMEIDA, 2016, p. 58 e 59).

Por fim, foi promulgada no Brasil a Lei n. 13.140/2015, conhecida como “Marco Legal da Mediação”, da qual se destaca a previsão legal contida no art. 46, em relação à prática virtual das atividades conciliativas. Nessa toada, a Emenda n. 2 alterou a Resolução n. 125 e atribuiu ao CNJ a criação de Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância para atuação pré-processual e em demandas em curso. Não há dúvidas, as ADR estão em evidente protagonismo no cenário jurídico nacional, especialmente as realizadas em meio virtual.

### **3. A TECNOLOGIA E O DESENVOLVIMENTO DAS *ONLINE DISPUTE RESOLUTION***

Concomitantemente a esse cenário de crescente número de ações judiciais e tentativa de resolução dos imbróglis de forma mais célere e com qualidade, a tecnologia se desenvolveu de modo exponencial, especialmente nas últimas décadas. Atualmente, as rotinas de trabalho são facilmente realizáveis por meio de microcomputadores, os *smartphones* e *tablets* caíram nas graças das pessoas e muitos têm acesso contínuo à internet e perfis em diversas redes sociais. Grande parte dos processos judiciais já tramita sob o meio eletrônico no Brasil e a inteligência artificial já é uma solução para diversos problemas no mundo.

Muitas pessoas consomem hoje por meio da internet, pois os chamados *e-commerces* oferecem uma gama de produtos de todo mundo a um custo no qual não é necessário dissipar os gastos com estoque, vendedores, dentro outros. Os problemas advindos dessas relações acabam sendo dirimidos no mesmo meio, na mesma velocidade, especialmente nos que figuram consumidor, fornecedor e transportador de países diferentes, em que haveria grande dificuldade para a instalação da jurisdição de um dos estados.

Para Ethan Katsh, esta é uma era em que a mudança não está ocorrendo apenas rapidamente, mas em um ritmo completamente acelerado. Evoluções trazem níveis cada vez

mais altos de atividade *online* e, conseqüentemente, apressam a necessidade de mecanismos para resolver disputas nesse meio (2006, p. 107).

A evolução tecnológica é tanta que os métodos tradicionais de resolução de litígios necessitam evoluir para se adequar à velocidade das mudanças.

Os modelos tradicionais de resolução de litígios não fornecem as soluções mais eficazes para os problemas criados pela sociedade da informação. Com efeito, a utilização das novas tecnologias de informação e transmissão de dados mudou não apenas a economia mundial como transformou significativamente a maneira como os indivíduos estabelecem relações jurídicas. Longe de ser apenas mais uma ferramenta de comunicação, a Internet tornou-se o próprio espaço no qual se constituem inúmeras relações jurídicas, o que exige dos sistemas jurídicos nacionais uma nova abordagem sobre o velho problema da resolução de litígios (AMORIM, 2017, p. 515).

Evidentemente, a popularização da rede e abertura para transações comerciais criou uma série de novos modelos de interações. Conseqüentemente, surgiram uma série de novas relações, novos crimes, novas controvérsias e novas formas de apaziguamento – frisa-se, para solucionar controvérsias advindas na própria internet.

Nessa toada, o CNJ tem trabalhado na formulação de políticas públicas para solucionar os problemas identificados e aprimorar a prestação jurisdicional com o uso das novas tecnologias na função jurisdicional. “Num contexto de transformações da sociabilidade geradas por inovações tecnológicas e pelo intenso uso de comunicação em tempo real, percebeu-se a necessidade de reavaliação das formas atuais de solução de conflitos e de sua atualização para se adequarem à realidade contemporânea” (LIMA e FEITOSA, 2016, p. 54).

Foi nesse contexto em que ganharam importância os chamados *Online Dispute Resolution* (ODR), que podem ser definidos como a transposição dos métodos adequados de solução de conflitos para plataformas na internet. O ODR se constitui, portanto, numa ferramenta de resolução de conflitos com a ajuda da tecnologia, rápida e desburocratizada, pela rede mundial de computadores, em tempo real, com a vantagem ímpar de que podem ser utilizadas abordagens algorítmicas e inteligência artificial no auxílio para tomada de decisão.

Consiste, nas palavras de Gabriela Lima e Gustavo Feitosa, no uso da

tecnologia da informação e da comunicação no processo de solução de conflitos, seja na totalidade do procedimento ou somente em parte deste. Dentre os procedimentos que podem adotar o modelo da ODR, estão a arbitragem, a mediação, a conciliação ou a negociação, que o fazem por intermédio de ferramentas automatizadas (total ou parcialmente). Essa solução representa uma forma de virtualização plena, em que um procedimento nasce e morre no ambiente virtual, sem necessidade de passar por etapas presenciais ou no espaço forense (2016, p. 54-55).

Um dos primeiros casos de sucesso de ferramentas ODR surgiu “[...] do *website E-bay*, quando desenvolveu em parceria com o *site SquareTrade.com*, uma plataforma de

conciliação virtual como resposta às milhões de reclamações e queixas referentes às transações por eles intermediadas” (NASCIMENTO JÚNIOR, 2017, p. 273). A empresa obteve resultados animadores entre os anos de 1999 e 2000, pois foram mais de duzentas reclamações solucionadas no prazo máximo de duas semanas.

Outro exemplo de pioneirismo é o *Virtual Magistrate*, primeiro *software* de arbitragem em rede, que surgiu pela necessidade de facilitar a solução de conflitos entre os provedores de acesso à internet e seus usuários. Criado na Universidade de Villanova, na Filadélfia, “Esta solução em ODR lidava com conflitos envolvendo casos de difamação, desrespeito a direitos autorais, fraude e apropriação ilegal de segredos empresariais” (LIMA e FEITOSA, 2016, p. 57).

Uns dos percussores do estudo das ODR são os professores norte-americanos Ethan Katsh e Janet Rifkin, os quais, em 1997, fundaram o *National Center for Technology and Dispute Resolution*, vinculado à Universidade de Massachussets, com o objetivo de fomentar tecnologia da informação e gerenciamento de conflitos. No Brasil, um dos pioneiros é Daniel do Amaral Arbix, que pesquisou e sistematizou o estudo do tema em tese apresentada em 2015, convertida no livro *Resolução online de controvérsias*.

Consoante Vanderlei de Freitas Nascimento Junior, desde o seu nascimento, os sistemas ODR podem ser divididos em dois grandes grupos. O primeiro deles é representado por

ferramentas computacionais, tais como *chats*, *e-mails*, *instant messaging*, fóruns, vídeos e chamadas de telefone, videoconferência, as quais contam contando com a intervenção humana de um terceiro facilitador; e outro representado por sistemas automatizados (*softwares* e programas de computador) especializados na resolução objetiva de conflitos, programados com base na experiência multidisciplinar da ciência, valendo-se da matemática, filosofia, direito e, sobretudo, da inteligência artificial (2017, p. 273).

Segundo o citado autor, é possível, ainda, destacar a existência de quatro modalidades de *online dispute resolution*: (a) sistema de reivindicações financeiras, voltado para a análise de questões numéricas até que se chegue à melhor solução para determinado caso; (b) sistema de arbitragem *online*, obrigatória ou vinculativa, não obrigatória ou não vinculativa; (c) sistema de serviços de *Ombudsman*; e (d) sistema de mediação *online*, automatizada ou assistida. “Frise-se que a negociação consensual automatizada constitui a maioria dos serviços ODR espalhados pelo mundo, também conhecidos como negociação ‘*blind-bidding*’, [...] espécie de leilão/pregão virtual em que as partes ofertam seus lances para resolver conflitos que sejam práticos, objetivos e pontuais” (2017, p. 274).



No Brasil, o uso de tecnologia para desenvolvimento das ADR surgiu como uma medida oportuna, também importante para amenizar os altos custos dispendidos para manutenção da máquina pública. Assim, a citada Resolução n. 125 do CNJ previu a criação de Sistema de Mediação Digital para tentativa de resolução demandas judiciais em andamento. Registra-se, contudo, que, na prática, a grande maioria das ODR é para resolução de conflitos não judicializados, ou seja, em que não há ação judicial em tramitação. Todavia, há plataformas que buscam resolver contendas que já tramitam no meio judicial, especialmente porque o tempo médio de mais de meia década para o seu julgamento tem favorecido a prática.

O coração e o sistema circulatório do CPC/2015, metaforicamente, são justamente o incentivo à adoção de métodos adequados de solução de litígios e a tramitação dos processos pelo meio digital, com o uso de tecnologia. O Estado necessita de um modelo gerencial que diminua os custos. Portanto, a utilização de ODR é uma aposta da política judiciária e uma realidade no Brasil, seja para conflitos judicializados ou não.

Não haveria de ser diferente, pois esse modo de resolver os conflitos por ADR e tecnologia tem inúmeras vantagens. Para Vanderlei Nascimento Junior, restam evidentes os ganhos na utilização dos métodos ODR, em razão da informalidade, simplicidade, facilidade de acesso, aproximação das partes geograficamente distantes, dentre outros aspectos. Segue o autor:

O próprio fato de a informação ser veiculada pela internet, por si só, já poderá ser considerado uma vantagem, ao passo que representa um meio fácil, barato, rápido e eficaz para se comunicar. Em se tratando da negociação automatizada, por exemplo, um dos benefícios a serem considerados é a transferência da responsabilidade para as partes conflitantes em relação à respectiva resolução do conflito, de modo que magistrado ou árbitro não terá que interferir, dispensando assim eventuais procedimentos executivos em caso de descumprimento do avençado, uma vez que a solução do conflito partiu da voluntariedade das partes (2017, p. 276-277).

Ademais, tais plataformas dirimiriam conflitos rápida e desburocraticamente, de modo a ampliar o acesso à Justiça e evitar que demandas simples inviabilizassem o funcionamento do Judiciário. Em tempos de indispensável economia de recursos naturais, não há dúvidas de que também trariam benefícios ao meio ambiente, pois o uso desses recursos diminuiria drasticamente. Ainda, seria muito oportuno em conflitos transnacionais, nos quais a distância física é um grande entrave.

Outrossim, o uso de ODR tornaria mais baratos os serviços em gerais, pois reduziria drasticamente os custos, tanto operacionais quanto por conta da velocidade na resolução dos problemas. Segundo Ethan Katsh e Janet Rifkein, “Eventualmente, o ODR pode ser o modo como resolvemos a maioria dos problemas em nossas vidas, com abordagens algorítmicas

ainda mais confiáveis do que as resoluções baseadas em humanos. A única questão é quanto tempo essa transformação levará para acontecer” (2011, p. 343).

Por outro lado, é fato de que há vários percalços no caminho para o seu pleno sucesso, especialmente a constatação de que o acesso amplo à internet e certas tecnologias está longe de acontecer em países tidos como de terceiro mundo. Para Gabriela Lima e Gustavo Feitosa, o desafio é grande, mas há boas perspectivas.

Não há dúvida, que este é um obstáculo real a ser enfrentado pelo modelo da ODR, sobretudo quando se trata de um país como o Brasil, que possui taxas de desigualdade social elevadas, apenas metade da população possui acesso à internet (SECOM, 2014) e onde ainda há significativa parte da população vivendo em zona rural. Contudo, o déficit tecnológico tende a se reduzir com a acelerada expansão da internet, em particular como o uso de dispositivos móveis (2016, p. 65).

As vantagens são inúmeras e as perspectivas são as de que o modelo ganhe destaque na sociedade em rede, com a solução de conflitos com ferramentas que as pessoas carregam em suas mãos. “O avanço da prática e compreensão do ODR pode fornecer acesso ampliado à justiça para os cidadãos em todo o mundo, o que ajudará a alcançar os objetivos que os serviços de ADR presenciais não conseguiram oferecer” (KATSH e RIFKIN, 2011, p. 343-344).

#### **4. CASES DE ODR DE SUCESSO**

Vários são os casos de sucesso de *online dispute resolution* no mundo e no Brasil. “Neste contexto, experiências com ODR lideradas por grandes grupos empresariais coexistem com iniciativas estatais e com mecanismos [...] desenvolvidos por projetos colaborativos sem fins lucrativos” (ARBIX, 2017, p. 149). Dessa maneira, discorrer brevemente acerca de exemplos desses casos se mostra importante para demonstrar que o uso de tais ferramentas já é uma realidade há anos.

##### *4.1 E-bay*

Como acima assinalado, a plataforma desenvolvida pelo *website E-bay* é um dos primeiros casos de ODR de sucesso. Trata-se de ferramenta de conciliação virtual extrajudicial como resposta às milhões de reclamações e queixas referentes às transações intermediadas pela própria empresa, uma espécie de “Mercado Livre” dos Estados Unidos. O sistema permite que vendedores e/ou compradores formulem reclamações sem qualquer custo e, por meio de algoritmos ou com auxílio de mediação, os auxilia para que solucionem eventual litígio.

O procedimento é realizado no prazo máximo de trinta dias, há a possibilidade de contratação de um mediador no ambiente virtual e os resultados animadores datam desde o início do milênio, quando mais de duas centenas de reclamações foram solucionadas no prazo máximo de duas semanas. Após, o *E-bay* adotou o instrumento como política institucional e, anos mais tarde, em 2010, “reportou a solução de mais de 60 milhões de conflitos decorrentes de relações consumeristas mediadas” (LIMA e FEITOSA, 2016, p. 59-60).

#### *4.2 Sistema de Resolução de Controvérsias sobre Nomes de Domínio na Internet da ICANN*

O Sistema de Resolução de Controvérsias sobre Nomes de Domínio na Internet foi desenvolvido em 1999 pela *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers* e consiste no primeiro sistema ODR verdadeiramente transnacional. No início, “as empresas cujas marcas apresentavam o alto valor econômico e de mercado por vezes tinham de desembolsar elevadas somas de dinheiro para ‘resgatar’ um nome de domínio que ostentasse a sua marca”, registrado antecipadamente por outra pessoa que, muitas vezes, tinha o único intuito vendê-lo por muito dinheiro (prática conhecida como *cybersquatting*) (AMORIM, 2017, p. 520-521).

Tal procedimento, extrajudicial e efetuado pela rede mundial de computadores, tem o objetivo de resolver as controvérsias que envolvem o registro indevido de nomes de domínio. Para Fernando Amorim, uma das razões do sucesso do sistema se deve ao caráter executável de suas decisões. Assim, “Uma vez decidida a controvérsia, a ICANN deve efetuar a alteração na sua base de dados para atribuir o nome de domínio ao seu legítimo detentor. Esse controle absoluto da base de dados favorece a força executória da decisão proferida, propiciando-lhe uma eficácia verdadeiramente transnacional” (2017, p. 520).

#### *4.3 Regulamento n. 524/2013 do Parlamento Europeu*

Uma das grandes experiências contemporâneas de caráter internacional de ODR é o Regulamento n. 524/2013 do Parlamento Europeu, relativo à resolução *online* de conflitos extrajudiciais que envolvam profissionais e consumidores no âmbito dos países pertencentes à União Europeia (UE). Funciona em quatro passos: (1) o consumidor preenche formulário *online* e envia para o fornecedor; (2) esse propõe uma solução dentre os métodos mais adequados; (3) apontado o meio, a UE transfere a demanda para a entidade ADR escolhida; e (4) essa passa a lidar com o caso (MOURÃO e ROSAS, 2018, p. 132).

Dados da própria plataforma<sup>3</sup> dão conta de que, desde fevereiro de 2016 até agosto de 2018, houve o cadastro de 80.623 reclamações, 59,41% nacionais e 40,59% transnacionais. Verificou-se que a ferramenta é muito eficaz em tempo e economia financeira, bem como que o consumidor passou a ter um importante canal efetivo e imparcial para resolver os conflitos com grandes corporações. A consequência é que mais consumidores persigam seus direitos, conflitos sejam criados e resolvidos mais frequente e efetivamente e, a partir disso, haja efetivo progresso na consolidação dos princípios da segurança jurídica e da paridade de armas (MOURÃO e ROSAS, 2018, p. 137).

#### 4.4 *eConciliar*

A *eConciliar* é uma plataforma virtual privada com *homepage* e aplicativo para *smartphone* em funcionamento desde o início do ano de 2017, e que viabiliza a realização de acordos entre pessoas envolvidas em litígios que estão no estágio inicial de apreciação pelo Judiciário. A partir do cadastro do processo e iniciada a fase de negociação, o requerente informará quanto deseja receber e o requerido quanto pode pagar para efetivar a conciliação, sem que a parte contrária saiba (lance às cegas).

Durante a negociação (são, no máximo, três rodadas), os usuários apenas receberão a informação de que o lance foi aceito ou de que será iniciada nova rodada. Após, casos os lances coincidam, as partes recebem a notificação do *match*, em suposta situação mais benéfica para todos. Automaticamente será disponibilizado pelo sistema *eConciliar* um termo de acordo extrajudicial assinado digitalmente<sup>4</sup>.

Em projeto piloto ímpar, tal plataforma foi utilizada pela 3ª vara Cível de Juazeiro do Norte (CE) no ano de 2016. Foram separados um pouco mais de uma centena de processos para trâmite na plataforma e, segundo Samara Sousa em estudo de caso sobre o assunto, houve algumas conclusões após análise do caso: “observou-se que 98% dos processos que participaram do estudo tiveram andamento mais célere em relação aos demais que ficaram aguardando audiência presencial. Também se observou que os advogados passaram a entender um pouco mais das outras formas de resolver os conflitos de seus clientes” (SOUSA, 2017, p. 97).

---

<sup>3</sup> Informações em <<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show>>. Acesso em 30/07/2018.

<sup>4</sup> Informações em <<https://www.econciliar.com.br>>. Acesso em 15/07/2018.

#### 4.5 D'Acordo Mediações

Consoante informações da plataforma, a D'Acordo auxilia a solucionar qualquer tipo de problema entre empresas e clientes rapidamente e sem burocracia. O acesso pode ser feito pelo *site* ou aplicativo e as mediações são feitas por videoconferência ou *chat* em salas de atendimento virtuais, com possibilidade de acesso por vários usuários ao mesmo tempo.

Além disso, a empresa oferta para os órgãos públicos totens de autoatendimento, nos quais é possível que consumidores construam acordos com as empresas. Consoante informações da plataforma, “o Totem é auto didático e com três passos simples o consumidor tem acesso à voz e imagem do atendente da D'acordo que está ali para auxiliá-lo. Conectado à internet, o sistema funciona por videoconferência, [...] o que simplifica o atendimento e facilita na hora de expor o problema”. Atualmente, a máquina já está disponível dentro de alguns Procons e juizados especiais cíveis no Brasil<sup>5</sup>.

#### 4.6 A ferramenta *www.consumidor.gov.br*

O Ministério da Justiça no Brasil criou o sistema de solução alternativa de conflitos denominado *www.consumidor.gov.br*, serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. Por meio do canal de comunicação, o consumidor registra sua reclamação no *site* e, a partir daí, inicia-se a contagem do prazo de dez dias para manifestação do fornecedor.

As partes têm a oportunidade de interagir antes da postagem da resposta final da empresa, após a qual o consumidor pode classificar a demanda como “resolvida” ou “não resolvida” e indicar seu nível de satisfação com o atendimento. A ferramenta tem se tornado uma alternativa muito eficiente e célere ao Judiciário brasileiro, com mais de um milhão e duzentos mil reclamações resolvidas até maio de 2018<sup>6</sup>. Consoante Fernando de Amorim, “tem apresentado um razoável índice de resolução de conflitos. O sítio fornece um quadro de indicadores estatísticos sobre o serviço prestado, com informações e gráficos sobre o [...] grau de satisfação do consumidor e índice de resolução das reclamações” (2017, p. 529).

Por isso, vários Juízos de Direito têm adotado prática inovadora de condicionar o recebimento da inicial de demanda consumerista ao prévio cadastro do pedido na citada ferramenta, como forma de informar acerca da existência do método de ODR e de incentivar a resolução de conflitos mais célere e de forma consensual. Tal modo de atuação demonstrado a possibilidade de uso de plataformas ODR para pacificação em questão já judicializadas.

---

<sup>5</sup> Informações em <<http://www.dacordo.com.br>>. Acesso em 15/07/2018.

<sup>6</sup> Informações em <[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)>. Acesso em 15/08/2018.

#### 4.7 Outros exemplos e perspectivas

Consoante levantamento da Associação Brasileira de *Lawtechs & Legaltechs* (AB2L), *softwares* de ODR vêm ganhando bastante espaço no país. Consta em seu banco de dados, ainda, o registro de outras empresas que prestam serviços de resolução de disputas no campo virtual, como a Acordo Fechado, a Concilie *Online*, a Jussto (Arbitranet e Acordo Fácil), a Mol e a Sem Processo<sup>7</sup>.

Enfim, nas palavras de Daniel Arbix, a propagação de *online dispute resolution* acompanha a adoção e o aperfeiçoamento de novas tecnologias, bem como ganha terreno por conta da insatisfação da população com órgãos judiciais e mecanismos de ADR tradicionais (2017, p. 148). As questões da redução de custos, da desnecessidade de deslocamento, da facilidade e da agilidade na resolução de controvérsias ampliam, indubitavelmente, o acesso à justiça dos cidadãos e a pacificação social.

## CONCLUSÃO

Recentes dados do CNJ, publicados em agosto de 2018, expõem que o Judiciário não dá conta de julgar as milhões de ações judiciais anualmente distribuídas nas comarcas do país. Ainda que desse, o modelo de jurisdição tradicional – de resolução dos litígios por meio do embate e da sentença – já não mais agrada, uma vez que a solução imposta não restaura a relação das partes e pode não resolver, efetivamente, o problema.

Estudos têm demonstrado que a adoção de métodos adequados de resolução de conflitos, tanto extra quanto judicial, traz vantagens óbvias para as partes e para o sistema jurídico, bem como oferece a oportunidade para que questões mais profundas de um litígio sejam examinadas e seja restaurado o relacionamento humano anterior. Por isso, o CPC/2015 acolheu como fundamental a ideia de que a satisfação efetiva das partes pode se dar de modo mais intenso se a solução é por elas criada. Por sua vez, o CNJ previu a implementação de política judiciária nacional voltada para o tratamento adequado dos conflitos de interesses.

Nesse contexto, em paralelo à realidade de desenvolvimento exponencial da tecnologia e comunicação em tempo real por meio da internet, ganharam fundamental importância os chamados *Online Dispute Resolution*. As ferramentas trazem inúmeras vantagens, pois auxiliam na resolução das controvérsias com simplicidade, informalidade,

---

<sup>7</sup> Informações em <<https://direitodainteligenciaartificial.com/2017/08/22/online-dispute-resolution-odr-e-a-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/>>. Acesso em 15/08/2018.

baixos custos, desnecessidade de deslocamento, responsabilidade das próprias partes e economia de recursos naturais. Enfim, facilitam e ampliam o acesso à justiça.

Há várias dessas ferramentas em funcionamento atualmente, como é o caso das pioneiras do *E-bay* e da ICANN, uma das poucas com autoexecutoriedade em suas decisões. A *eConciliar*, por sua vez, objetiva maximizar os ganhos das partes por meio de lances às cegas, enquanto a D'Acordo Mediações fornece até totens para órgãos públicos, com vistas a facilitar a resolução de conflitos. Ainda, o Regulamento n. 524/2013 do Parlamento Europeu e a ferramenta do governo denominada [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br) resolvem as milhares de controvérsias consumeristas diariamente surgidas na União Europeia e no Brasil, respectivamente.

A sociedade da informação vive em tempo real e, diante de sua velocidade e de sua complexidade, favorece o surgimento de diversos conflitos. Parar por meia década para aguardar o desfecho de um processo é uma ideia que não mais pode ser concebida pelas pessoas nesse início de milênio. Dessa forma, métodos adequados de resolução de conflitos em tempo real se consolidaram como uma ferramenta aliada para enfrentar esses desafios, especialmente quando não se tem tempo a perder e, muito menos, recursos financeiros e ambientais para tanto.

Sejam judicializados ou não, as ODR já demonstraram que proporcionam ferramentas e técnicas oportunas para resolução dos conflitos, observado que tal campo de estudo tem, ainda, potencial enorme para desenvolvimento. Além da facilidade e da desburocratização, as *online dispute resolution* auxiliam indubitavelmente na ampliação do acesso à justiça, pois, apesar dos desafios a serem enfrentados, diminuem drasticamente os empecilhos para a pacificação social.

## REFERÊNCIAS

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. *A resolução online de litígios (odr) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira*. Revista Pensar, Fortaleza, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/ago, 2017.

ARBIX, Daniel do Amaral. *Resolução online de controvérsias*. São Paulo: Editora Intelecto, 2017.

AZEVEDO, André Gomma de. *Perspectivas metodológicas do processo de mediação: apontamentos sobre a autocomposição no direito processual*. In: \_\_\_\_\_ (Org.). Estudos em arbitragem, mediação e negociação. Brasília: Grupos de Pesquisa, p. 151-174, 2003.

BOL, Stephanie H. *Book Review: Online Dispute Resolution, Resolving Conflicts in Cyberspace - Ethan Katsh and Janet Rifkin*. Artificial Intelligence and Law, vol.11 (1), p. 69-75, 2003.

BREAUX, Paul W. *Online Dispute Resolution: A Modern alternative dispute Resolution Approach*. The Computer & Internet Lawyer, vol. 32, 2015.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988, reimpresso em 2002.

CINTRA, Antonio Carlos Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. *Teoria geral do processo*. 26ª ed. São Paulo: Malheiros, 2010.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010*. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em 02/07/2018.

\_\_\_\_\_. *Justiça em números 2017 (ano-base 2016)*. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/b60a659e5d5cb79337945c1dd137496c.pdf>>. Acesso em 03/07/2018.

\_\_\_\_\_. *Justiça em números 2018 (ano-base 2017)*. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em 30/08/2018.

ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario; MUHR, Diana. *Do acordo ao conflito na era digital (,eios eletrônicos para solução de conflitos)*. 2ª ed. São Paulo: Moderattus, 2016.

FRANCO, Marcelo Veiga. *A crise da Justiça como um problema cultural e administrativo-gerencial*. Revista Acadêmica – Faculdade de Direito do Recife, v. 83, p. 471-542, 2011.

KATSH, Ethan. *Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace*. International Review of Law, Computers & Technology, Volume 21, Number 2, July, 2007, p. 97-107.

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet. *Online dispute resolution – resolving conflicts in cyberspace*. Nova York: John Wiley & Sons, 2001.

KATSH, Ethan; RULE, Colin. *What We Know and Need to Know About Online Dispute Resolution*. South Carolina Law Review, vol. 67, p. 329-344, 2016. Disponível em <[https://www.americanbar.org/content/dam/aba/images/office\\_president/katsh\\_rule\\_white\\_paper.pdf](https://www.americanbar.org/content/dam/aba/images/office_president/katsh_rule_white_paper.pdf)>. Acesso em 25/08/2018.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. *Online dispute resolution: a solução de conflitos e as novas tecnologias*. Revista do Direito, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53-70, set. 2016. Disponível em <<https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>>. Acesso em 30/06/2018.



LIMA, Leandro André Francisco; FERNANDES, Francisco Benedito. *Meios alternativos de resolução de controvérsias (ADR/ODR) e mitigação da litigância na perspectiva do novo código de processo civil: um caminho mais curto rumo à ordem jurídica justa?* In: XXV Encontro Nacional do Conpedi – Formas Consensuais de Solução de Conflitos, 2016, Brasília. Anais ... Florianópolis: Conpedi, 2016.

MOURÃO, Carlos Eduardo Rabelo; ROSAS, Isabela Magalhães. *Resolução online de conflitos: o caso europeu e uma análise do contexto jurídico brasileiro.* In: Congresso Internacional de Direito e Tecnologia, I, 2017, Brasília. Anais... Brasília: Editora Fórum, p. 125-138, 2018.

NASCIMENTO JUNIOR, Vanderlei de Freitas. *A evolução dos métodos alternativos de resolução de conflitos em ambiente virtual: online dispute resolution.* Revista Eletrônica da Faculdade de Direito de Franca, v. 12, n. 1, p. 265-281, 2017.

PANTOJA, Fernanda Medina; ALMEIDA, Rafael Alves. *Os métodos “alternativos” de solução de conflitos (ADRs).* In: ALMEIDA, Tania; PELAJO, Samantha; JONATHAN, Eva (Org.). *Mediação de Conflitos.* Salvador: Ed. Juspodium, p. 55-69, 2016.

SOUSA, Samara de Almeida Cabral Pinheiro. *Online dispute resolution: o uso das novas tecnologias na resolução de conflitos na comarca de Juazeiro do Norte.* Dissertação (Mestrado Profissional em Direito e Gestão de Conflitos) – Universidade de Fortaleza. Fortaleza, 2017.

STUMPF, Juliano da Costa. *Poder Judiciário: morosidade e inovação.* Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Poder Judiciário) – FGV. Rio de Janeiro, 2008.