

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ**  
**FACULDADE DE DIREITO**  
**GRADUAÇÃO EM DIREITO**

**TUNNY TANARA DA MODA CORRÊA GOMES**

**RESOLUÇÃO *ONLINE* DE DISPUTAS (*ODR*):**  
**REGULAMENTAÇÃO E UTILIZAÇÃO PELOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA**  
**BRASILEIROS COMO FORMA DE EXPANSÃO DO ACESSO À JUSTIÇA**

**Belém/PA**  
**2021**

Tunny Tanara da Moda Corrêa Gomes

RESOLUÇÃO *ONLINE* DE DISPUTAS (*ODR*):  
REGULAMENTAÇÃO E UTILIZAÇÃO PELOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA  
BRASILEIROS COMO FORMA DE EXPANSÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

Artigo apresentado como requisito para obtenção de graduação em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade Federal do Pará (UFPA).

Orientador(a): Prof. Dr. Pedro Bentes  
Pinheiro Filho

Belém/PA

2021

RESOLUÇÃO *ONLINE* DE DISPUTAS (*ODR*):  
REGULAMENTAÇÃO E UTILIZAÇÃO PELOS TRIBUNAIS DE JUSTIÇA  
BRASILEIROS COMO FORMA DE EXPANSÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

Tunny Tanara da Moda Corrêa Gomes

Pedro Bentes Pinheiro Filho

RESUMO:

O presente trabalho tem como objetivo realizar um estudo sobre a utilização do *Online Dispute Resolution (ODR)* pelos Tribunais de Justiça Brasileiros como forma de expandir o acesso à justiça na era digital. Para a compreensão do tema, ainda pouco explorado no Brasil, realizar-se-á um estudo do desenvolvimento da resolução de disputas online no país, assim como se analisará atos normativos destinados a reconhecer e regulamentar a prática e, na prática, de que forma a sua utilização tem contribuído para o acesso à justiça, em especial ao que se refere à eficácia, custos e tempo

PALAVRAS-CHAVE:

Resolução Online de Disputas; Online Dispute Resolution; Tribunais de Justiça; acesso à Justiça;

ABSTRACT:

This paper aims to conduct a study on the use of Online Dispute Resolution (ODR) by the Brazilian Courts of Justice as a way to expand access to justice in the digital era. To understand the topic, that still is little explored in Brazil, a study of the development of online dispute resolution in the country will be carried out, as well as an analysis of normative acts that recognize and regulate the practice.

KEY WORDS:

Online Dispute Resolution; Courts of Justice; Access to Justice;

## 1. INTRODUÇÃO

É fato que o mundo vive em um estado de constante evolução. A era digital trouxe consigo mudanças que impactaram e impactam diariamente todos os âmbitos da sociedade e com isso alteram, sobremaneira, a forma como as pessoas se relacionam entre si e com a tecnologia.

A chamada 4ª Revolução Industrial ou Revolução 4.0<sup>1</sup> alterou a realidade das relações sociais e econômicas, que passaram a ser baseadas e caracterizadas, essencialmente, pela utilização de computadores, *internet* e tecnologia da informação.

No âmbito jurídico, o impacto da revolução digital não foi diferente, e a expansão da tecnologia tem trazido diversas modificações, alterando, em especial a realidade da forma de tratamento e resolução dos conflitos.

*Online Dispute Resolution (ODR)* ou Resolução Online de Disputas é um exemplo das modificações trazidas pelo crescente e contínuo avanço da tecnologia na seara do direito e apesar de ser um tema ainda pouco explorado no Brasil, representa a necessária alteração e adequação do atual panorama do sistema de justiça no país.

No âmbito jurídico, o conceito de *ODR* ainda é objeto de divergências; apesar disso, é unânime entre os estudiosos da área a necessidade de aprimoramento da resolução de disputas por meio da utilização de tecnologia da informação e da comunicação.

Considerando que o direito deve ser reflexo da realidade social como uma ferramenta pronta a atender suas necessidades, o presente trabalho se propõe a analisar a regulamentação no Brasil e utilização de métodos de resolução de disputas *online* ou *online dispute resolution* no âmbito dos Tribunais de Justiça brasileiros e, assim, observar de que forma ela pode vir a contribuir para a expansão do acesso à justiça na era digital.

---

<sup>1</sup> A “revolução digital” é trazida à tona após o crescente e contínuo avanço da tecnologia, que a partir do século XX, pautou a sociedade pós-moderna no tecnocentrismo, caracterizando-a pela utilização de computadores, *internet* e tecnologia da informação e conseqüente automação da produção, conexão entre sujeitos e revolução de hábitos e costumes em todos os âmbitos da sociedade. Assim, surge o termo “Revolução 4.0” ou “4ª Revolução Industrial”, criado por Klaus Schwab, fundador e presidente executivo do Fórum Econômico Mundial, e rotulada como a revolução digital proporcionada pelas novas tecnologias disruptivas.

Para tanto, partiu-se de pesquisa teórica e normativa para compreender o surgimento das plataformas de *ODR*, os conceitos que envolvem o sistema, bem como a sua regulamentação no Brasil, a realidade prática nas Cortes estaduais e algumas problemáticas que permeiam o seu aprofundamento.

O tema envolve questões de crescente relevância para a melhoria da prestação jurisdicional no Brasil; no entanto, versa sobre questões complexas. Assim, o presente trabalho está longe de constituir uma problematização específica da utilização de *ODR* no Brasil; o que se pretende, de fato, é apresentar o seu desenvolvimento legislativo e prático no âmbito do Sistema de Justiça Brasileiro, e, a partir de um caráter descritivo e exploratório, contribuir ao estudo do tema. Para tanto, dividiu-se o trabalho em três tópicos que abordam as seguintes temáticas: origem e conceitos de *online dispute resolution*; resolução de disputas *online* no Brasil, panorama legislativo e utilização pré e endo processual pelas cortes estaduais; e, por fim, a sua contribuição à expansão ao acesso à justiça, a partir de uma análise de efetividade, tempo e custos.

## **2 ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)**

### **2.1 Breve contexto histórico**

Com o surgimento da rede mundial de computadores e, conseqüentemente, a criação de atividades comerciais realizadas exclusivamente via *internet*, instituiu-se uma nova opção à resolução de conflitos, uma modalidade que se desenvolvesse de forma *online*.

As formas de solução *online* de conflitos começaram a ser inseridas na sociedade a partir do início dos anos 90, apesar de o surgimento da *internet* datar do final dos anos 60. Tal evolução, apesar de tardia, representa uma mudança de mentalidade, amparada na percepção de que “as novas tecnologias da informação não aparecem apenas para mudar a forma como as pessoas fazem as coisas, elas alteram, sobretudo, a maneira como as pessoas pensam sobre o que estão fazendo, sobre o que precisa ser feito e o que pode ser realizado” (Rabinovich-Einy; Katsh, 2014).

Até os anos 90, o uso da *internet* era bastante restrito a militares e acadêmicos, o que só veio se alterando a partir de 1992, com a criação de provedores de serviço de *internet*, o que possibilitou a inclusão de cidadãos que eram alheios a esses setores sociais na rede. Com a expansão da *internet* pela

possibilidade de o usuário comum conectar-se à rede mundial de computadores, os conflitos decorrentes das relações no *ciberespaço* também cresceram.

Assim, em 1996 nasceu o processo embrionário de resolução de conflito *online* nos Estados Unidos, com a criação do *Virtual Magistrate*<sup>2</sup>, plataforma que possuía como finalidade dirimir determinados conflitos existentes entre os utilizadores de *internet* e seus operadores.

Ao mesmo passo, aliada à abertura da rede e conseqüentemente com a expansão e população da *internet*, foram criadas nos Estados Unidos plataformas atualmente reconhecidas mundialmente, entre as mais famosas, destaca-se a plataforma de mediação *online* de conflitos do eBay em 1995<sup>3</sup>, e da Amazon<sup>4</sup>, no mesmo ano.

---

<sup>2</sup> A plataforma foi criada pelo *National Centre for Automated Information Research (NCAIR)* em colaboração com o *Cyberspace Law Institute (CLI)*, sendo o primeiro software de arbitragem em rede, baseado na Universidade de Villanova, na Filadélfia, tendo como finalidade lidar com conflitos envolvendo casos de difamação, desrespeito a direitos autorais, fraude e segredos empresariais. O projeto somente gerou uma decisão: *Tierney vs Email America*, na qual ele obrigou a *America Online (AOL)* a desativar uma propaganda oferecendo milhões de endereços de email que poderiam ser utilizados para envio de mensagens em massa (CORTÉS, 2011; BENYEKHFLEF; GÉLINAS, 2005; GELLMAN, 1996; GOLDSMITH; LESSIG, 1996).

<sup>2</sup> Ainda em 1995, Pierre Omidyar lançou o eBay, plataforma virtual de compras e vendas entre pessoas, independentemente de suas localizações. Com o seu crescimento, o *e-commerce* encomendou ao Center for Information Technology and Dispute Resolution da University of Massachussets a condução de um experimento de mediação de conflitos *online* envolvendo seus usuários, tornando-se o pioneiro no tratamento *online* de conflitos.

<sup>2</sup> A Amazon.com, criada por Jeff Bezos, funciona como plataforma de intermediação de vendas, possibilitando a comunicação entre vendedores físicos, empresas e consumidores. O fundador a Amazon.com, Jeff Bezos, fundou a empresa em julho de 1995. A missão da empresa é ser a instituição mais centrada no consumidor do mundo, considerando como seus quatro principais consumidores: o consumidor final, os vendedores, as empresas e os criadores de conteúdo.

<sup>2</sup> MICHIGAN. Act n. 262.2001. Disponível em: <http://www.legislature.mi.gov/documents/2001-2002/publicact/pdf/2001-PA-0262.pdf>. apropriação ilegal de segredos empresariais. O projeto somente gerou uma decisão: *Tierney vs Email America*, na qual ele obrigou a *America Online (AOL)* a desativar uma propaganda oferecendo milhões de endereços de email que poderiam ser utilizados para envio de mensagens em massa (CORTÉS, 2011; BENYEKHFLEF; GÉLINAS, 2005; GELLMAN, 1996; GOLDSMITH; LESSIG, 1996).

<sup>3</sup> Ainda em 1995, Pierre Omidyar lançou o eBay, plataforma virtual de compras e vendas entre pessoas, independentemente de suas localizações. Com o seu crescimento, o *e-commerce* encomendou ao Center for Information Technology and Dispute Resolution da University of Massachussets a condução de um experimento de mediação de conflitos online envolvendo seus usuários, tornando-se o pioneiro no tratamento *online* de conflitos.

<sup>4</sup> A Amazon.com, criada por Jeff Bezos, funciona como plataforma de intermediação de vendas, possibilitando a comunicação entre vendedores físicos, empresas e consumidores. O fundador a Amazon.com, Jeff Bezos, fundou a empresa em julho de 1995. A missão da empresa é ser a instituição mais centrada no consumidor do mundo, considerando como seus quatro principais consumidores: o consumidor final, os vendedores, as empresas e os criadores de conteúdo.

Uma das grandes contribuições à expansão da utilização de plataformas *online* de resolução de conflitos nos Estados Unidos foi a aprovação, pela Suprema Corte de Michigan, da legislação que estabeleceu o primeiro tribunal público e totalmente virtual do país através do Ato 262 de 2001<sup>5</sup>, o *The Cyber Court*, que tinha como objetivo:

#### CHAPTER 80. THE CYBER COURT

2) O objetivo do tribunal cibernético é fazer o seguinte:

- (a) Estabelecer estruturas judiciais que ajudem a fortalecer e revitalizar a economia deste estado.
- (b) Permitir que as disputas entre empresas e entidades comerciais sejam resolvidas com experiência, tecnologia e eficiência exigida pela economia da era da informação.
- (c) Auxiliar o judiciário na resposta à rápida expansão da tecnologia da informação neste estado.
- (d) Estabelecer um sistema rico em tecnologia para atender às necessidades de um sistema judicial em operação em uma economia global.
- (e) Manter a integridade do sistema judicial ao mesmo tempo que aplica novas tecnologias aos processos judiciais.
- (f) Complementar outros programas estaduais destinados a tornar o estado atraente para empresas movidas a tecnologia.
- (g) Permitir que mecanismos alternativos de resolução de disputas se beneficiem das mudanças tecnológicas.
- (h) Estabelecer instalações de tribunal virtual e permitir a condução de processos judiciais eletronicamente e o arquivamento eletrônico de documentos<sup>6</sup>.

A partir de 2010, começa a haver uma nova onda de soluções *online* de disputas, dessa vez com uma maior participação estatal, o que não tinha se visto até meados dos anos 2000, como forma de possibilitar uma prestação jurisdicional mais eficaz e eficiente. O Brasil passa então a aderir<sup>7</sup> a essa tendência por meio do protagonismo da atuação governamental.

---

<sup>5</sup> MICHIGAN. Act n. 262.2001. Disponível em: <http://www.legislature.mi.gov/documents/2001-2002/publicact/pdf/2001-PA-0262.pdf>.

<sup>6</sup> Tradução pela autora do texto original: "(2) The purpose of the cyber court is to do all of the following: (a) Establish judicial structures that will help to strengthen and revitalize the economy of this state. (b) Allow disputes between business and commercial entities to be resolved with the expertise, technology, and efficiency required by the information age economy. (c) Assist the judiciary in responding to the rapid expansion of information technology in this state. (d) Establish a technology-rich system to serve the needs of a judicial system operating in a global economy. (e) Maintain the integrity of the judicial system while applying new technologies to judicial proceedings. (f) Supplement other state programs designed to make the state attractive to technology-driven companies. (g) Permit alternative dispute resolution mechanisms to benefit from the technology changes. (h) Establish virtual courtroom facilities, and allow the conducting of court proceedings electronically and the electronic filing of documents."

<sup>7</sup> Com relação à adoção de novas tecnologias o Poder Judiciário brasileiro esteve estagnado no século passado, o que só veio a mudar a partir da Lei do Processo Eletrônico (Lei 11.419/2006)

Assim, em 2014 o Executivo Federal brasileiro, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor, no âmbito do Ministério da Justiça, amparado no artigo 4º inciso V da Lei 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor) e artigo 7º, incisos I, II e III do Decreto 7.963/2013, criou a plataforma *consumidor.gov.br*<sup>8</sup>, que fornece um ambiente pré-processual semelhante a uma negociação *online*, em que empresas e consumidores dialogam com o propósito de solucionar determinado conflito; no entanto, somente entre os anos de 2018 e 2019 a plataforma passou a ganhar maior destaque, quando as demandas consumeristas passaram a reportar índices de soluções superiores a 80% em um curto espaço de tempo.

## 2.2 O que se entende por ODR?

Com o gradual, mas crescente avanço da *Online Dispute Resolution*, tanto no âmbito privado quanto estatal, passaram a surgir uma série de questões jurídicas relacionadas à utilização de métodos de solução de disputas de forma *online*. No entanto, essas questões foram, por muito tempo, sendo deixadas de lado, em especial considerando a maneira rápida de comunicação e de processamento de informações (KATSH, 2012), o que gerava abordagens e respostas rápidas e, conseqüentemente, uma falsa impressão de que questões como a comarca, ou até qual país, seria competente para dirimir tal conflito, eram irrelevantes.

No entanto, para que se tornasse possível a evolução das formas de ODR, era necessário discutir-se a sua natureza jurídica e conseqüentes desdobramentos.

Assim, alguns autores passaram a criar teorias e conceitos acerca de meios *online* de resolução de disputas. Entre os autores mais importantes a abordar a temática, destaca-se Ethan Katsh, um dos precursores do tema, autor de um dos primeiros artigos que abordaram o método<sup>9</sup>, ainda em 1996, que já entendia, à época, que pouca atenção foi dada ao potencial da resolução de conflitos na *internet*, apesar de a rede ser um local em que as atividades informacionais aumentam a probabilidade de conflito e, ao mesmo tempo, apresenta oportunidades

---

promulgada há mais de uma década e que representou a busca, apesar de gradual, pela utilização da tecnologia como forma de ampliação do acesso à justiça, ganho de eficiência e diminuição de custos.

<sup>8</sup> Sua criação foi uma iniciativa da Secretaria Nacional do Consumidor no âmbito do Ministério da Justiça, a qual é responsável pelo monitoramento, em conjunto com os Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos e por toda a sociedade, assim como pela gestão e articulação da consecução dos objetivos do serviço.

<sup>9</sup> Ethan Katsh é autor do artigo "*Dispute Resolution in Cyberspace*", publicado na Conn. L. Rev. em 1996.

para projetar locais *online* que podem ser empregados para reduzir e resolver conflitos.

A partir disso, outros autores passaram a abordar a temática da *Online Dispute Resolution*, que, atualmente, possui diferentes interpretações e conceituações no mundo jurídico.

Há autores que defendem a resolução *online* de disputas como uma forma autônoma e diferenciada no âmbito das *alternative dispute resolution (ADR's<sup>10</sup>)*, ou seja, defendem que a ODR não é apenas uma plataforma digital que possibilita a utilização dos métodos adequados de resolução de conflitos tradicionais, como a conciliação, a mediação e arbitragem, de forma *online* (KATSH, 2012).

Nesse sentido ensina o professor Fernando Sérgio Tenório de Amorim (2017, p. 515):

Os modos de Resolução *Online* de Litígios (*Online Dispute Resolution - ODR*)<sup>1</sup> consistem, portanto, na utilização dos recursos da tecnologia para a Resolução Alternativa de Litígios - ADR, quer sejam estes decorrentes exclusivamente das relações jurídicas firmadas no ciberespaço, quer sejam originários de relações jurídicas constituídas no mundo dito "físico". Nesse sentido, ODR pode ser considerado espécie do gênero ADR. Mas seria demasiado simplista imaginar que os meios de Resolução *Online* Litígios sejam reduzidos a uma simples expressão dos meios de Resolução Alternativa de Controvérsias. As possibilidades de utilização da tecnologia para a resolução de litígios são imensas e envolvem questões complexas, tanto do ponto de vista teórico quanto sob o prisma tecnológico, como, por exemplo, a utilização de inteligência artificial para fornecer uma solução para o conflito ou mesmo o uso das ferramentas de *Dispute System Design (DSD)*, aplicando-as aos meios de Resolução *Online* de Litígios. Sob uma perspectiva mais pragmática, os sistemas informatizados e as plataformas de transmissão e recepção de dados constituem um terceiro interveniente no processo de conciliação, ou até mesmo podem constituir um quarto sujeito, nos casos da mediação e da arbitragem *online*.

Por outro lado, existem estudiosos que abordam uma visão mais restrita de *ODR*, nessa hipótese, como sendo apenas como uma plataforma de realização e desenvolvimento dos processos judiciais e dos métodos adequados de resolução de conflitos (*ADR's*) já conhecidos, incorporando a esses o uso da *internet* e tecnologia da informação de modo geral. Para Kaufmann-Kohler e Schultz (2004, p. 6):

Quando ODR é percebido como ADR *online*, naturalmente refere-se aos instrumentos legais desenvolvidos para ADR. Alguns provedores de ODR referem-se explicitamente a esses instrumentos como padrões revelantes que devem ser atendidos ao resolver uma disputa *online*. Nessa abordagem, as ferramentas de comunicação *online* devem ser

---

<sup>10</sup> ADR é sigla de "Alternative Dispute Resolution". No Brasil, utiliza-se também no Brasil a sigla MASC – Métodos Adequados de Solução de Conflitos.

desenvolvidas de forma a atender aos requisitos desenvolvidos na área de ADR online<sup>11</sup>.

Com a evolução das plataformas de resolução *online* de disputas e a ascensão de novas tecnologias, acredita-se que um olhar restrito acerca da *ODR* represente um obstáculo ao seu desenvolvimento.

Não obstante haver lógica em tal visão e a importância do debate a ensejar uma literatura mais robusta do tema, especialmente no âmbito nacional, defende-se que a resolução *online* de disputas é, de fato, um método autônomo de resolução de conflitos comparado aos métodos tradicionais.

Isso porque, assim como aqueles, a *ODR* necessita de autonomia, o que pode se dar através de uma regulamentação própria, mas não só isso, é necessário para tanto a criação de parâmetros de aplicabilidade próprios, como o grau de (in)dependência da decisão, a acessibilidade das partes, a sincronização entre elas, o meio de comunicação, a forma de resposta, e, principalmente, a indicação adequada para determinado tipo de conflito e, conseqüentemente, a possibilidade de se tornar um método livremente elegível para as partes.

Pensar em *ODR* como um método autônomo de resolução de conflitos é possibilitar que ele promova transformações basilares no Sistema de Justiça, na medida em que poderá ser utilizado no gerenciamento de conflitos derivados de relações *online* ou daqueles que tiveram origem fora da rede.

Assim, acredita-se que a resolução *online* de disputa deve ser observada não somente como uma simples plataforma, mas como um “novo” método de resolução de disputas a ser utilizado como meio de aprimoramento do Poder Judiciário e como política pública de expansão ao acesso à justiça.

Porém, é válido destacar que a prática nem sempre acompanha a melhor fórmula adotada pela teoria. Nesse sentido, a maioria dos países, assim como o Brasil, que adotam *ODR* em seus Sistemas de Justiça, partem das duas perspectivas, uma vez que a maioria dos provedores de *ODR* são, de fato, apenas uma plataforma de utilização dos conhecidos métodos de resolução de conflitos – mediação, conciliação, negociação – trazendo-os do ambiente físico formal para o virtual. Há poucos países que aplicam *ODR* com base em uma automatização plena,

---

<sup>11</sup> Tradução pela autora do texto original: “When ODR is perceived as *online* ADR, one naturally refers to the legal instruments developed for ADR. Some ODR providers explicitly refer to such instruments as the relevant standards that must be met when solving a dispute online. In this approach, online communication tools must be developed in such a manner as to meet the requirements developed in the field of offline ADR”.

em que a tecnologia seria uma espécie de “quarta parte”<sup>12</sup> do procedimento, no entanto, é difícil pensar, na prática, como esse desenvolvimento se daria em um país como o Brasil sem antes pensar em uma série de outras questões, como acessibilidade e competência

Por esse motivo, a importância de tais discussões ainda tão pouco exploradas, em especial pela ausência de expressivo escopo legislativo e principiológico que preveja e torne possível a utilização de *online dispute resolution* no Brasil, seja como uma plataforma, seja como um método autônomo.

### **3 RESOLUÇÃO ONLINE DE DISPUTAS (ODR) NO BRASIL**

#### **3.1 Panorama legislativo**

A Reforma do Judiciário de 2004, com a Emenda Constitucional nº 45 trouxe uma das mais importantes inovações do judiciário, qual seja, a criação do Conselho Nacional de Justiça<sup>13</sup>. Como formulador de políticas públicas para o Sistema de Justiça o CNJ busca incentivar uma série de transformações, dentre elas: o incentivo à adoção dos “Métodos Adequados de Resolução de Conflitos” (MASCs), tais como a mediação e a conciliação; e a virtualização<sup>14</sup> do Poder Judiciário.

Apesar do tempo em que o Brasil esteve estagnado com relação à utilização de meios adequados de resolução de conflitos, muito em razão do tradicionalismo da judicialização direta dos conflitos, atualmente o país tem evoluído na elaboração de parâmetros legislativos que visam o fomento dos *ADR's* e, conseqüentemente, na adoção de tecnologia da informação e da comunicação no processo de solução dos conflitos no âmbito do Poder Judiciário.

Atualmente não há um marco legal de utilização de *ODR* no Brasil a guiar a sua utilização. Tal carência de regulamentação, apesar de permitir uma maior

---

<sup>12</sup> “Katsh e Rifkin (2001) denominam a tecnologia no ODR de “quarta parte”, afirmando que esta passa a interagir com as partes envolvidas no conflito e o terceiro imparcial (quando presente). As ferramentas tecnológicas melhorariam o processo de solução do conflito e agiriam de forma mais decisiva do que simplesmente transferindo a informação por meio da *Internet*. Comportar-se-iam como uma verdadeira aliada da terceira parte (árbitro, mediador ou conciliador). A tecnologia escolhida garantiria grande leque de utilidades aptas a facilitar e aprimorar o processo da ODR, como, por exemplo, apresentando e organizando informações, de maneira graficamente amigável ao usuário.” (LIMA; FEITOSA; 2016; p. 63)

<sup>13</sup> Órgão gestor do Poder Judiciário e responsável pelo planejamento das políticas públicas para o Sistema de Justiça.

<sup>14</sup> O conceito de virtualização não deve ser entendido aqui de forma restrita, enquanto ao processo eletrônico, mas deve representar toda a transposição da estrutura burocrática judiciária para o ciberespaço. Sobre este assunto: FREIRE, 2014; LÉVY, 2011; CASTELLS, 2003; LEMOS, 2007.

exploração de técnicas de solução de conflitos no ciberespaço, a ausência de escopo legislativo não deixa de gerar dificuldades à sua adoção e desenvolvimento no âmbito do Poder Judiciário (Cortés, 2011).

No entanto, é válido destacar, apesar disso, que a Lei nº 13.140 de 2015<sup>15</sup> (Lei de Mediação). em seu artigo 46, trouxe um dos principais avanços na adoção de tecnologia na resolução dos conflitos ao prever que “a mediação poderá ser feita pela *internet* ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo”.

No mesmo sentido, o Código de Processo Civil de 2015, em seu Capítulo V, que dispõe sobre a realização de audiência de conciliação e mediação, especificamente em seu artigo 334, parágrafo 7º, admite a realização da audiência de conciliação ou mediação por meio eletrônico<sup>16</sup>

Em março de 2016, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) anunciou o Sistema de Mediação e Conciliação Digital<sup>17</sup>, previsto no inciso X do art. 6º e no art. 18-A da Resolução nº 125/2010<sup>18</sup> do CNJ, a partir da redação dada pela Emenda nº 02/2016. Essa modificação normativa buscou, ainda que de maneira tímida, otimizar a solução de controvérsias, que passou dos tradicionais meios off-line, típicos da era tecnológica, para o cenário característico da Revolução 4.0.

Posteriormente, em agosto de 2017, durante a I Jornada de Direito Processual Civil do Conselho Federal de Justiça (CFJ) foi aprovado o Enunciado nº 25, prevendo que:

As audiências de conciliação e 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

---

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência. § 7º A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei.

<sup>17</sup> O sistema de mediação digital possibilita que as partes construam acordos de forma autônoma e gratuita. Ele busca facilitar a comunicação entre pessoas interessadas em solucionar seus conflitos e é iniciada pelo cidadão que queira solucionar alguma demanda com empresa que possua cadastro no sistema. Entre as premissas da plataforma está o fomento à cultura de paz, baseada em diálogos construtivos e positivos.

<sup>18</sup> Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos de interesse no âmbito do Poder Judiciário.

profissionais da autocomposição para estabelecer a comunicação entre as partes.

Com o momento vivenciado pelo avanço do novo coronavírus, que desafiou não só os sistemas de saúde e a economia, como também a garantia constitucional do acesso à justiça, houve uma corrida jamais vista para incorporação dos meios de comunicação e da tecnologia na realidade dos tribunais de justiça brasileiros de forma a assegurar a prestação jurisdicional. Assim, o arcabouço normativo para utilização de *online dispute resolution* foi crescente no ano de 2020.

Em 31 de março de 2020, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Portaria nº 61, criou a Plataforma Emergencial de Videoconferência para Atos Processuais<sup>19</sup>, projeto decorrente de Acordo de Cooperação Técnica celebrado com a Cisco Brasil Ltda, com a função de propiciar mais uma opção aos tribunais e magistrados brasileiros na realização de audiências e sessões de julgamento nos órgãos do Poder Judiciário.

Posteriormente, em 27 de abril do mesmo ano, entrou em vigor a Lei nº 13.994/2020, alterando a nº Lei 9.099/1995 (Lei dos Juizados Especiais Cíveis), para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis mediante o emprego de recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real<sup>20</sup>, o que representou um marco na tentativa de descongestionar o judiciário, em especial pelo agravamento dessa “crise” desencadeado pela pandemia.

Diversos tribunais estaduais já possuem regulamentação específica para adoção da resolução *online* de conflitos, alguns deles desde o advento da Lei de Mediação e do Código de Processo Civil.

É o caso do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo que desde 2015 conta com o Provimento nº 2.289/2015, expedido pelo Conselho Superior da Magistratura, dispondo sobre a conciliação e mediação de conflitos à distância, e a homologação judicial dos acordos realizados.

---

<sup>19</sup> A plataforma foi criada como uma alternativa necessária ao andamento do Sistema de Justiça no período de isolamento social provocado pela pandemia, ficando disponível a todos os segmentos da justiça que registrassem interesse, sendo o seu uso facultativo aos tribunais, uma vez que não exclui a utilização de outras ferramentas computacionais que alcancem o mesmo objetivo.

<sup>20</sup> A alteração normativa é fruto da reflexão de parlamentares ante o congestionamento de processos no Judiciário, agora agravado pelo covid-19.

O provimento considerou, entre outras coisas, que “se os contratos são firmados por via eletrônica, também é viável a resolução dos conflitos advindos pela mesma via”, o que representa um avanço significativo na implementação de políticas públicas de resolução de conflitos *online*, em especial ao que se refere a demandas consumeristas, que compõem um percentual elevado de demandas no judiciário brasileiro.

Mais tardiamente, em decorrência da pandemia e do Regime Diferenciado de Trabalho, o Tribunal de Justiça do Estado do Pará, por meio da Portaria Conjunta nº 12/2020, passou a regulamentar os procedimentos para realização de audiências de conciliação e mediação judicial por videoconferência nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCS) e nos Juizados Especiais Cíveis.

Apesar de mais recente, a regulamentação possibilitou ao judiciário paraense, por meio do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), a realização da XV Semana Nacional de Conciliação no Pará em 2020 de forma prioritariamente virtual, por meio de tecnologias que permitiram a realização das audiências de forma *on-line* tanto para resolução de controvérsias pré-processuais, quanto processuais.

Ethan Katsh e Orna Rabinovich-Einy (2012) salientam a importância que os modelos de *ODR* podem ter para os tribunais enquanto política pública de aprimoramento da prestação jurisdicional do Poder Judiciário. Nesse sentido, o parâmetro legislativo brasileiro, apesar de ainda não abordar expressamente o termo “resolução *online* de disputas”, representa um avanço considerável na utilização e aprimoramento de meios de comunicação e tecnologia da informação pelos tribunais brasileiros, tornando-se essa, cada vez mais, uma realidade no país.

### **3.2 Utilização pré e processual pelas cortes estaduais**

Desde a ascensão desses parâmetros legislativos de utilização de *online dispute resolution*, ainda que nenhum deles aborde expressamente o termo, o mercado jurídico brasileiro vem vivenciando essa disrupção nos tribunais brasileiros.

Nesse sentido, destaca-se que a resolução *on-line* de conflitos, com possibilidade de homologação digital do acordo por um juiz, pode ocorrer de duas formas: na fase pré-processual, por iniciativa das partes antes de o conflito adentrar ao Judiciário, ou já na esfera processual, após instaurada a demanda.

Importa consignar que no Brasil há a utilização de métodos digitais de solução de conflitos tanto no âmbito privado quanto na esfera pública, o que tem mudado, sobremaneira, a forma como os brasileiros têm visto e utilizado o mercado virtual e, conseqüentemente, a possibilidade de solucionar conflitos advindos dele também de forma virtual.

Atendo-se aos tribunais de justiça dos Estados quanto a incorporação da resolução *online* de conflitos na solução das demandas, sejam elas judiciais ou não, um dos principais marcos inaugurais do aprimoramento da área no Brasil é, sem dúvidas, a criação do portal *consumidor.gov* em 2014 pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) no âmbito do Ministério da Justiça, com a finalidade de criar uma interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela *internet*.

Trata-se de um serviço público, provido e mantido pelo Estado, monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon – do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e por toda a sociedade, em que a participação das empresas só é permitida àqueles que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos problemas apresentados.

Apesar da desconfiança inicial, o portal é amplamente utilizado atualmente pelos tribunais estaduais, que investem e incentivam a sua utilização, em especial após os anos de 2018/2019, quando a ferramenta apresentou dados de solução de conflitos de cerca de 80% das reclamações registradas em um prazo médio de 7 dias.

Pode-se destacar que a plataforma é democrática, uma vez que sua utilização é simples e os dados de eficácia dos acordos são de fácil acesso a qualquer cidadão que podem pesquisar indicadores gerais que indicam o índice de solução por nome das empresas cadastradas até 100%, índice de satisfação do consumidor de 0 a 5, prazo médio de resposta entre 0 a 15 dias, e o quantitativo de reclamações respondidas pelo nome da empresa<sup>21</sup>.

No mesmo sentido, o Conselho Nacional de Justiça criou a plataforma *Mediação Digital 2.0*, criada em 2016 com a finalidade de reduzir demandas de

---

<sup>21</sup> Informações disponíveis em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>.

grandes litigantes, em especial ao que se refere a relações de consumo, seja de natureza pré-processual ou após ter sido judicializada.

A plataforma é autônoma e permite que todo o procedimento se dê de forma automatizada, assim, as partes registram-se no site, o problema é relatado pelo cidadão, tendo a empresa 15 dias para apresentar resposta, após avaliação dos argumentos de cada lado elas dialogam entre si, definindo pontos necessários para o possível acordo, avaliada a proposta, o cidadão poderá aceitá-la ou não, momento em que poderá voltar a negociar, desistir da mediação digital ou requerer mediação presencial<sup>22</sup>.

Apesar de tão inovadora e importante para a expansão da utilização de procedimentos digitais, atualmente a plataforma encontra-se indisponível, não aceitando novos pedidos.

Para além disso, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ), é pioneiro na adoção de métodos de resolução *online* de conflitos. Em 2015, o TJRJ lançou o Projeto de Conciliação Pré-Processual<sup>23</sup>, opção conciliatória aos consumidores que desejassem buscar a autocomposição como solução para os seus conflitos de consumo junto aos fornecedores, tendo como fim a formalização de acordo gerador de título executivo extrajudicial. Inicialmente a conciliação acontecia via *e-mail*, posteriormente o tribunal criou um aplicativo de celular para a celebração dos acordos extrajudiciais.

Em 2019, com o objetivo de reduzir a litigância no setor e permitir que os magistrados utilizem o tempo de trabalho na análise de processos mais complexos e de maior repercussão, o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Conflitos (NUPEMEC) do TJRJ criou o “Centro de Integração *Online*”<sup>24</sup>, que permite que o cidadão resolva problemas com planos de saúde e redes credenciadas em até três horas, sem precisar judicializar a demanda.

Atualmente, segundo relatórios do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro conta com produtividade recorde entre os tribunais estaduais, adotando cada vez mais a realização de mediação ou

---

<sup>22</sup> O passo a passo encontra-se disponível no site da plataforma: <https://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/>.

<sup>23</sup> Disponível em: < <http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/conciliacao-pre-processual>>.

<sup>24</sup> Disponível em: < <http://www.tjrj.jus.br/noticias/noticia/-/visualizar-conteudo/5111210/6137834>>

conciliação pré-processual por meio de videoconferência, principalmente em conflitos que envolvem questões consumeristas, de saúde e de direito de família.

No âmbito processual, ou seja, após a judicialização da demanda, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT) promoveu recentemente a criação do “Canal Conciliar – Conciliação e Mediação por Videoconferência<sup>25</sup>” para realização de audiências, por meio digital, de conflitos que envolvam empresas de telefonia e instituições financeiras.

Assim, verifica-se que a proliferação de plataformas de ODR é recente no Brasil, em especial dentro do Poder Judiciário, no entanto, há uma tendência para que a adoção desses métodos seja cada vez maior e, conseqüentemente, a Política Judiciária de Tratamento Adequado de Conflitos seja cada vez mais palpável.

Essas medidas potencializam a possibilidade de uma mudança significativa na cultura jurídica brasileira, saindo-se da litigância para consensualidade. Porém, é necessário observar que, para que isso seja possível, o debate público acerca da adoção dessas “novas” medidas de solução de conflitos é salutar, uma vez que a sua implementação deve se dar de forma responsável, eficaz e segura, representando de fato uma política pública que não se importe apenas com números e com a urgência em desobstruir o judiciário, mas sobretudo, com a garantia do acesso à justiça.

#### **4 CONTRIBUIÇÃO À EXPANSÃO AO ACESSO À JUSTIÇA: EFICIÊNCIA, TEMPO E CUSTOS**

A expansão do arcabouço normativo para utilização de *online dispute resolution* no Brasil induz a possibilidade prática de incremento desse método na realidade dos tribunais de justiça dos estados, que tem como vantagem principal a expansão do acesso à ordem jurídica justa, aqui entendida conforme disciplina Mauro Capelleti e Bryant Garth (1988, p. 8):

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 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.

---

<sup>25</sup> Disponível em: < <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2020/abril/nupemec-possibilita-audiencias-de-conciliacao-e-mediacao-por-videoconferencia> >

Embora o acesso à justiça tenha sido aderido como um direito social básico nas sociedades modernas, os seus parâmetros nem sempre são de fácil identificação, em especial pela ausência de um conceito concreto de “efetividade”.

Assim, para análise do seu contexto no âmbito da incorporação de métodos *online* de disputas, partir-se-á de uma análise pragmática de acesso à justiça a partir de parâmetros de eficiência, custos e tempo.

O judiciário brasileiro enfrenta, há muito tempo, dois grandes desafios, quais sejam: tornar-se mais eficiente e assumir uma maior celeridade.

O princípio da eficiência possui escopo no *caput* do artigo 37 da Constituição Federal<sup>26</sup>, enquanto o princípio da celeridade, por outro lado, foi incorporado, após a Emenda Constitucional 45/2004 como um direito fundamental na Carta Magna, tendo previsão em seu artigo 5<sup>a</sup>, inciso LXXVII<sup>27</sup>.

Não há, sobretudo, uma precisão sobre o que seria, na prática, o prazo razoável para a duração do processo. No entanto, não há como se negar que o congestionamento do Judiciário, por vários fatores, entre eles a cultura da judicialização, tornou-o excessivamente moroso.

Além disso, enfrenta-se ainda um grande obstáculo ao acesso à justiça no Brasil que é o custo de um processo judicial, o que torna a resolução formal dos litígios altamente dispendiosa às partes, considerando principalmente o tempo em que um processo judicial tramita no judiciário.

Nesse sentido, identifica-se a necessidade de um reconhecimento, cada vez maior, de que técnicas processuais servem a funções sociais, não sendo as Cortes a única forma de solução de conflitos a ser considerada e que, qualquer regulamentação processual, inclusive a criação ou encorajamento de alternativas ao sistema judiciário formal tem um efeito importante sobre a forma como ele se desenvolve e, conseqüentemente, em benefício de quem e com que impacto social (CAPELLETI; GARTH, 1988).

---

<sup>26</sup> Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (...)

<sup>27</sup> Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

(...)

LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.

Colin Rule (2019), um dos principais difusores e estudiosos da aplicação de *online dispute resolution*, tanto no âmbito público quanto no privado, acredita que para alguns cidadãos o *ODR* pode apresentar a única maneira viável de usar o Sistema de Justiça conforme pretendido, visto que, em longo prazo, seus resultados poderiam, eventualmente, mostrarem-se mais justos, mais equitativos e mais duráveis. Nesse sentido, aponta:

O *ODR* é atraente para os tribunais em tempos orçamentários desafiadores porque oferece maneiras de expandir o acesso à justiça e, ao mesmo tempo, cortar custos operacionais por meio de processos mais eficientes.

Um desafio importante que os tribunais enfrentam é fornecer soluções para o número crescente de litigantes pro se, ou auto-representados, que estão tentando navegar sozinhos no processo judicial porque não podem pagar um advogado ou não podem ir facilmente ao tribunal. Como resultado, muitas dessas pessoas simplesmente desistem de seus casos, seja por não ajuizar ou não se defender, quando na verdade deveriam estar recebendo assistência para encontrar uma solução justa.

(...)

A segunda grande vantagem do *ODR* é o custo. O tempo de resolução mais rápido significa menos tempo fora do trabalho, menos tempo longe da família - e menos embaralhamento de papel administrativo e atrasos na programação. O terceiro fator mais importante é a acessibilidade. Para os cidadãos que não podem pagar facilmente um advogado ou se afastar de responsabilidades críticas (como cuidar de crianças, cuidar de idosos ou trabalhar), o *ODR* pode ser uma opção viável para buscar reparação.

A intenção, claramente, não é que a resolução *online* de disputas seja vista como uma espécie de solução única e possível ao Sistema de Justiça Brasileiro, que se encontra extremamente fragilizado pelos altos custos, excessivo congestionamento e alta morosidade, mas que é imperioso que o direito abra as portas aos avanços tecnológicos, os quais, além de influenciarem o comportamento humano, constituem também, ferramentas úteis ao aprimoramento da atividade jurisdicional.

Assim, a utilização de *ODR* pelos tribunais brasileiros mostra-se como uma medida possível ao Sistema de Justiça Brasileiro, apresentando vantagens como: agilidade na resposta dos casos, redução de custos<sup>28</sup>, menor formalidade, maior

---

<sup>28</sup> Apesar de tratar-se de uma realidade muito distinta da brasileira, segundo dados “Commission Staff Working Paper - Executive Summary Of The Impact Assessment”, de Bruxelas, em 29 de novembro de 2011, graças à utilização de sistemas de *ODR*, houve um grande impacto financeiro nos cofres públicos da União Europeia, uma vez que para desenvolver um sistema de *ODR* com meios para transações transfronteiriças de comércio eletrônico pode ser estimado em cerca de 2 milhões de Euros e os custos anuais de manutenção e funcionamento, em cerca de 300 mil Euros. Em comparação, no Brasil, segundo dados do Relatório disponibilizado pelo Conselho Nacional de Justiça em 2015, o Poder Judiciário custou 79,2 bilhões de reais aos cofres públicos.

confiabilidade das empresas que se registram nas plataformas de *ODR*, e redução das demandas judiciais.

No entanto, importante destacar que a expansão da utilização de *ODR* também apresenta obstáculos a serem enfrentados, principalmente quando a sua utilização é observada em uma perspectiva de um país como o Brasil, em que há taxas de desigualdade social elevadas, de forma que um em cada quatro cidadãos não tem acesso à *internet*<sup>29</sup>, assim como não possuem habilidade para lidar com recursos tecnológicos, obstáculos que podem tornar a *ODR* potencialmente inacessível a alguns indivíduos, o que poderia vir a aprofundar desigualdades e obstar o acesso à justiça de muitas pessoas.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Brasil vive em um contexto de expansão e compreensão do Sistema Multiportas pensado pelo professor Frank Sander em 1976, e que representa a busca por formas eficazes, justas, rápidas e menos custosas na solução de conflitos, que não seja apenas a via clássica, qual seja, a jurisdição.

A utilização de *online dispute resolution* representa um meio de se resolver conflitos de forma mais célere e com custos reduzidos a partir da utilização da tecnologia, a qual deve ser utilizada em benefício das pessoas para ampliar o acesso à justiça.

Dentro de toda perspectiva adotada, percebe-se que a *ODR* possui potencial para se tornar sim um método autônomo, tal qual os métodos adequados de resolução de conflitos conhecidos atualmente. No entanto, a prática vivenciada no âmbito dos Tribunais brasileiros demonstra a sua utilização apenas como um meio pelo qual esses métodos podem ser realizados de maneira *online*.

Apesar disso, não é crível ignorar a sua importância e evolução, bem como não se verifica que sua inserção no direito brasileiro depende, diretamente, da sua definição.

O que se depreende de fato como necessário com relação à aplicabilidade de sistemas de *ODR* no Brasil é a criação de mecanismos que possibilitem um acesso

---

<sup>29</sup> A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – Tecnologia da Informação e Comunicação (Pnad Contínua TIC) 2018, divulgada em 29 de abril de 2019 mostra que uma em cada quatro pessoas no Brasil não tem acesso à *internet*. Em números totais, isso representa cerca de 46 milhões de brasileiros que não acessam a rede.

cada vez maior dos cidadãos às plataformas *online*, o que não ocorrerá enquanto os níveis de desigualdade e exclusão tecnológica continuarem tão expressivos no país.

Isso porque, a criação de novos métodos de solução de conflitos e o incentivo à solução consensual de controvérsias e redução da litigiosidade não pode abrir margem ao alargamento de obstáculos, uma vez que seu fim último é, de fato, a garantia do acesso à justiça.

É importante destacar, ainda, que o sistema de *online dispute resolution* não pode ser vislumbrado como um meio pelo qual o judiciário vai solucionar todos os seus problemas com relação à eficiência, celeridade e morosidade, uma vez que essa ideia tende sempre a decepcionar. Tendo isso em vista, a utilização de *ODR* no Brasil precisa ser analisada com responsabilidade, a partir de parâmetros de aplicabilidade que demonstrem a sua adequação para determinados tipos de conflitos.

E é exatamente por esse âmbito que a adoção de métodos adequados de resolução de conflitos perpassa, na necessidade de serem vistos não como salvadores, mas como agentes de ruptura de modelos tradicionais que, sozinhos, não conseguem mais prestar de forma eficiente direitos sociais básicos.

Assim, o processo de regulamentação e conseqüente expansão da utilização de resolução *online* de disputas (*ODR*) é muito importante para o Poder Judiciário brasileiro e para que a prestação jurisdicional dos tribunais de justiça brasileira atenda, cada vez mais, o acesso à ordem jurídica justa, em especial em momentos de crise.

No entanto, apesar de todos os avanços, ainda não é o bastante para a total mudança de paradigmas do Sistema de Justiça. Isso porque, para que a resolução *online* de disputas atinja seu máximo potencial, é necessário que sua aplicabilidade seja enfrentada como uma política pública de aprimoramento do judiciário com base no aprofundamento dos seus objetivos, métodos e formas de desenvolvimento, de forma que o “acesso” não seja apenas um direito social fundamental, mas o ponto central da processualística moderna.

Assim, é necessário que haja, continuamente, por parte do Poder Público, incentivo e investimento à utilização do *online dispute resolution* no Brasil, de forma que a sua utilização seja possível a todos, seja antes ou após a judicialização do conflito, e dessa maneira, o acesso à justiça seja, em sua melhor forma, uma

realidade, propiciando eficiência do judiciário e economia financeira e de tempo para as partes.

## 6 REFERENCIAIS BIBLIOGRÁFICOS

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.

BARROS, João Pedro Leite. “*Online Dispute Resolution – perspectivas de Direito Comparado*”. Consultor Jurídico, 26 de fevereiro de 2019. Disponível em: <[www.conjur.com.br/2019-fev-26/joao-leite-barros-questoes-online-dispute-resolution](http://www.conjur.com.br/2019-fev-26/joao-leite-barros-questoes-online-dispute-resolution)>. Acesso em: 10 nov. 2020.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. Acesso à justiça. Porto Alegre, RS: Sergio Antônio Fabris, 1998. 165p.

CORTÉS, Pablo. Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union. New York: Routledge, 2011. Disponível em: <<https://library.oapen.org/bitstream/id/d96cd3a2-62cb-4270-9075-4591302ddf9a/391038.pdf>>. Acesso em: 02 out. 2020.

CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL BRASILEIRO: BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em: 7 jan. 2021.

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988. BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1998. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 7 jan. 2021.

JUNQUILHO, Tainá Aguiar. **RESOLUÇÃO ON-LINE DE CONFLITOS: LIMITES, EFICÁCIA E PANORAMA DE APLICAÇÃO NO BRASIL**. Inteligência Artificial e Direito Processual: Os Impactos da Virada Tecnológica do Direito Processual. Salvador: Editora JusPoivm, p. 185-196, 2020.

KATSH, Ethan; RIFIKIN, Janet. **Online dispute resolution: resolving conflicts in cyberspace**. San Francisco: John Wiley & Sons, 2001. 240p.

KAUFMANN-KOHLER, Gabrielle; SCHULTZ, Thomas. **Online Dispute Resolution: challenges for contemporary justice**. The Hague: Kluwer Law International B.V, 2004.

LEI DOS JUIZADOS ESPECIAIS. BRASIL. Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras

providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9099.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm). Acesso em: 7 jan. 2021.

LEI DE MEDIAÇÃO. 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. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm). Acesso em: 7 jan. 2021.

LEI QUE ALTERA A LEI DOS JUIZADOS ESPECIAIS. BRASIL. Lei nº 13.994, de 24 de abril de 2020. Altera a Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2019-2022/2020/lei/l13994.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2013.994%2C%20DE%2024,%C3%A2mbito%20dos%20Juizados%20Especiais%20C%C3%ADveis](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2020/lei/l13994.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2013.994%2C%20DE%2024,%C3%A2mbito%20dos%20Juizados%20Especiais%20C%C3%ADveis). Acesso em: 7 jan. 2021.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online Dispute Resolution (ODD): a solução de conflitos e a nova tecnologia. **Revista do Direito**. Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53-70, set./dez. 2016. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/viewFile/8360/5586>>. Acesso em: 05 nov. 2020.

MAIA, Andrea; FERRARI, Isabela. **Sistemas De Resolução De Disputas Online**: mais uma porta de acesso à justiça. Disponível em: <https://www.editorajc.com.br/sistemas-de-resolucao-de-conflitos-online-mais-uma-porta-de-acesso-justica/>>. Acesso em: 04 nov. 2020.

MAIA, Andrea. BECKER, Daniel. "Online Dispute Resolution (ODR) in Brazil: a major opportunity for stakeholders". Kluwer Mediation Blog, 9 de setembro de 2018. Disponível em: <http://mediationblog.kluwerarbitration.com/2018/09/09/online-dispute-resolution-odr-brazil-major-opportunity-stakeholders/>>. Acesso em: 12 nov. 2020.

MARISTELLO, Antônio José Porto; NOGUEIRA, Rafaela; QUIRINO, Carina de Castro. Resolução de conflitos on-line no Brasil: um mecanismo em construção. **Revista de Direito do Consumidor**. São Paulo, v. 114, p. 295-318, nov./dez. 2017. Disponível em:

<[https://www.academia.edu/36014549/ 2018 Resolver\\_Conflitos\\_de\\_conflictos\\_online\\_no\\_Brasil\\_um\\_mecanismo\\_em\\_construcao\\_Revista\\_de\\_Direito\\_do\\_Consumidor](https://www.academia.edu/36014549/2018_Resolver_Conflitos_de_conflictos_online_no_Brasil_um_mecanismo_em_construcao_Revista_de_Direito_do_Consumidor)>. Acesso em: 15 nov. 2020.

MARQUES, Ricardo Dalmaso. A resolução de disputas online (ODR): do comércio eletrônico (e seus meios de pagamento) ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**. São Paulo, vol. 5, p. 122-156, out./dez. 2019. Disponível em: <[https://www.academia.edu/40123219/a\\_resolucao\\_de\\_disputas\\_online\\_odr\\_do\\_comercio\\_eletronico\\_e\\_seus\\_meios\\_de\\_pagamento\\_ao\\_seu\\_efeito\\_transformador\\_sobre\\_o\\_conceito\\_e\\_a\\_pratica\\_do\\_acesso\\_justo](https://www.academia.edu/40123219/a_resolucao_de_disputas_online_odr_do_comercio_eletronico_e_seus_meios_de_pagamento_ao_seu_efeito_transformador_sobre_o_conceito_e_a_pratica_do_acesso_justo)>. Acesso em: 15 nov. 2020.

RAMOS, Fabíola Böhmer de Souza. Como a ODR (Online Dispute Resolution) pode ser Instrumento de Solução de Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário. In: ENAJUS, 2., 2019, Brasília. **Anais...** Curitiba. Disponível em: <<http://enajus.org.br/anais/assets/papers/2019/191.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2020.

RESOLUÇÃO Nº 125 DE 29/11/2010 do CNJ. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>> Acesso em: 07 jan. 2021.

ROSA, Alexandre Morais da *et al.* Inteligência Artificial e Direito Processual: Os Impactos da Virada Tecnológica do Direito Processual. Salvador: Editora JusPoivm, 2020.

ROSA, Alexandre Morais; GUASQUE; Bárbara. **O AVANÇO DA DISRUPÇÃO NOS TRIBUNAIS BRASILEIROS**. Inteligência Artificial e Direito Processual: Os Impactos da Virada Tecnológica do Direito Processual. Salvador: Editora JusPoivm, p. 65-80, 2020.

RULE, Colin. **Using Online Dispute Resolution to Expand Access to Justice**. Disponível em: <<https://www.okbar.org/barjournal/aug2019/obj9006rule/>>. Acesso em: 10 out. 2020.

VIEIRA, Laísa Fernanda Alves; DOI, Lina Tieco. Online Dispute Resolution (ODR) e regulamentação nos tribunais brasileiros. **Revista Jurídica da Escola Superior da Advocacia da OAB/PR**. Curitiba, v. 3, n. 3, dez. 2018. Disponível em:

<[http://revistajuridica.esa.oabpr.org.br/wp-content/uploads/2018/12/revista\\_esa\\_8\\_12.pdf](http://revistajuridica.esa.oabpr.org.br/wp-content/uploads/2018/12/revista_esa_8_12.pdf)>. Acesso em: 05 nov. 2020.