



**UEPB**  
**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**CAMPUS I**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS**  
**CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO**

**MARIA FERNANDA ALMEIDA TIBURTINO**

***ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) NO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO:  
UMA PERSPECTIVA SOBRE OS MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE  
CONFLITOS E A JUSTIÇA DIGITAL***

**CAMPINA GRANDE- PB**  
**2023**

**MARIA FERNANDA ALMEIDA TIBURTINO**

***ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) NO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO:  
UMA PERSPECTIVA SOBRE OS MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE  
CONFLITOS E A JUSTIÇA DIGITAL***

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado à Coordenação do Curso de Direito da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Direito.

**Área de Concentração:** Acesso à Justiça, Tecnologia da Informação e Solução de Conflitos.

**Orientador: Prof. Me. Maria Cezilene Araújo de Moraes**

**CAMPINA GRANDE- PB  
2023**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

T554o Tiburtino, Maria Fernanda Almeida.

Online Dispute Resolution (ODR) no poder judiciário brasileiro [manuscrito] : uma perspectiva sobre os meios alternativos de solução de conflitos e a justiça digital / Maria Fernanda Almeida Tiburtino. - 2023.

39 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Jurídicas, 2023.

"Orientação : Profa. Ma. Maria Cezilene Araújo de Moraes, Coordenação do Curso de Direito - CCJ. "

1. Meios Alternativos de Solução de Conflitos - MASC. 2. Resolução de Conflitos Online - ODR. 3. Jurisdição brasileira. 4. Comércio eletrônico. I. Título

21. ed. CDD 344

**MARIA FERNANDA ALMEIDA TIBURTINO**

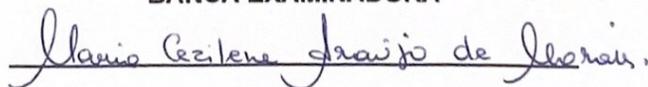
**ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) NO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO:  
UMA PERSPECTIVA SOBRE OS MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE  
CONFLITOS E A JUSTIÇA DIGITAL**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado à Coordenação do Curso de Direito da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Direito.

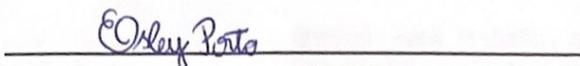
**Área de Concentração:** Acesso à Justiça, Tecnologia da Informação e Solução de Conflitos.

Aprovada em: 24/11/2023.

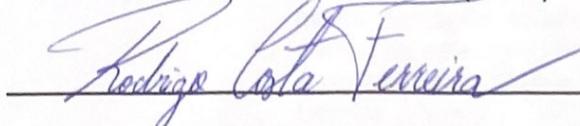
**BANCA EXAMINADORA**



**Prof. Me. Maria Cezilene Araújo de Moraes (Orientadora)**  
**Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)**



**Prof. Me. Esley Porto**  
**Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)**



**Prof. Dr. Rodrigo Costa Ferreira**  
**Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)**

Dedico esse trabalho a Deus, o grande Orientador da minha vida. A meus pais, Fernandes Antônio de Almeida e Maria Lúcia Tiburtino Leite Almeida, pilares da minha formação cidadã, por todo amor, dedicação, zelo, pela credibilidade a mim. A minhas irmãs, Sophia Almeida Tiburtino e Lavínia Almeida Tiburtino, alegria e entusiasmo em minha vida, pela credibilidade e apoio em todos os meus sonhos e nessa monografia, dedico esse trabalho. A vocês, infinito amor, dedico.

“Renda-se, como eu me rendi. Mergulhe no que você não conhece como eu mergulhei. Não se preocupe em entender, viver ultrapassa qualquer entendimento.”

(Clarice Lispector)

## LISTA DE SIGLAS E ACRÔNIMOS

AB2L	Associação Brasileira de Law Techs e Legal Techs
ADR	Alternative Dispute Resolution
CAMES	Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada
CEJUSC	Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CRT	Civil Resolution Tribunal
ENFAM	Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados
MASC	Alternativos de Solução de Conflitos
NCAIR	National Center for Automated Information Research
NCDR	National Center for Technology and Dispute Resolution
NMB	National Mediation Board
NUPEMEC	Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos
ODR	Online Dispute Resolution
OGIS	Office of Government Information Services
OMPI	Organização Mundial de Propriedade Intelectual
RLL	Resolução de Litígios em Linha
SENACON	Secretaria Nacional do Consumidor

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	8
2	MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS (MASC) E SEU DESLINDAR NA EVOLUÇÃO JURÍDICA BRASILEIRA.....	10
2.1	O conflito como início do aprimoramento das soluções: Da autotutela aos meios alternativos de solução de conflitos.....	11
2.1.1	<i>Lei nº 13.140, de 26 de Junho de 2015: A Lei da Mediação.....</i>	15
2.1.2	<i>Meios alternativos de solução de conflitos (MASC): Aspectos e aplicação.....</i>	17
3	A TRANSFORMAÇÃO DO DIREITO COMO TECNOLOGIA, A PARTIR DA APLICAÇÃO DE ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR).....	21
3.1	Breve contextualização histórica e conceituação da Online Dispute Resolution (ODR).....	22
3.1.1	<i>O uso da Online Dispute Resolution (ODR) no comércio eletrônico: Uma perspectiva sobre o caso eBay.....</i>	28
3.1.2	<i>A importância da Online Dispute Resolution (ODR) na atual conjuntura do direito brasileiro: A implementação da plataforma Modria.....</i>	30
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	33
	REFERÊNCIAS .....	36

## **ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) NO PODER JUDICIÁRIO BRASILEIRO: UMA PERSPECTIVA SOBRE OS MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E A JUSTIÇA DIGITAL**

Maria Fernanda Almeida Tiburtino<sup>1</sup>  
Prof. Me. Maria Cezilene Araújo de Moraes<sup>2</sup>

### **RESUMO**

O presente artigo busca examinar a regulamentação dos Meios Alternativos de Solução de Conflitos (MASC), mediante a esfera virtual de *Online Dispute Resolution* (ODR) no âmbito da justiça digital, pontuando para isso as iminentes características que favorecem sua aplicação. Os objetivos específicos desse artigo pautam-se em analisar o uso da ODR no cenário jurídico brasileiro, mediante a aplicação conjunta com os MASCs; comparar a ODR com a jurisdição atual de maneira a ponderá-las; apontar os benefícios do emprego da ODR para a solução de conflitos, utilizando como exemplo, a plataforma *Modria* e no âmbito do comércio eletrônico o caso *eBay*; constatar a importância da ODR no Direito brasileiro. O estudo adotará o método dialético, analisando dados específicos e conduzindo à formulação de noções gerais, facilitando a organização do raciocínio de forma sucinta e compreensível. Além disso, empregará métodos bibliográfico, documental e método clínico, combinados com o método exploratório, visando desenvolver o tema proposto. Quanto às técnicas, serão utilizados conceitos e estudos de casos na construção dos fundamentos da pesquisa. Os resultados obtidos neste artigo revelam que a implementação dos métodos em *Online Dispute Resolution* (ODR) no Direito, representam uma abordagem inovadora e necessária para solucionar conflitos de forma mais eficiente diante do cenário digital em que todas as correntes de nossa sociedade apresentam-se progressivamente, oferecendo facilidades significativas e promovendo um ambiente jurídico mais exequível e menos burocrático.

**Palavras-chave:** Meios Alternativos de Solução de Conflitos. Resolução de Conflitos *Online* (ODR). Caso *Ebay*. Jurisdição brasileira.

### **ABSTRACT**

This article seeks to examine the regulation of Alternative Means of Dispute Resolution (AMDR), through the virtual sphere of Online Dispute Resolution (ODR) in the context of digital justice, pointing out the imminent characteristics that favor its application. The specific objectives of this article are based on analyzing the use of ODR in the Brazilian legal scenario, through its joint application with MASCs; comparing ODR with the current jurisdiction in order to weigh them up; pointing out the benefits of using ODR to resolve conflicts, using the *Modria* platform as an example and the *eBay* case in the context of e-commerce; verifying the importance of ODR in Brazilian law. The study will adopt the inductive method, analyzing specific data and leading to the formulation of general notions, facilitating the organization of reasoning in a succinct and comprehensible

---

<sup>1</sup> Graduanda em Direito pela Universidade Estadual da Paraíba- UEPB.

<sup>2</sup> Mestre em Relações Internacionais pela Universidade Estadual da Paraíba UEPB; Especialista em Direito Previdenciário; Graduada em Direito; Advogada; Professora titular do curso de Direito da UEPB.

manner. It will also use bibliographical, documentary and case study methods, combined with the exploratory method, in order to develop the proposed theme. In terms of techniques, concepts and case studies will be used to build the foundations of the research. The results obtained in this article reveal that the implementation of Online Dispute Resolution (ODR) methods in law represents an innovative and necessary approach to resolving conflicts more efficiently in the digital scenario in which all the currents of our society are progressively presenting themselves, offering significant facilities and promoting a more feasible and less bureaucratic legal environment.

**Keyword:** Alternative Means of Conflict Resolution. Online Dispute Resolution (ODR). Ebay case. Brazilian jurisdiction.

## 1 INTRODUÇÃO

O Presente Artigo, Intitulado "*Online Dispute Resolution* (ODR) no Poder Judiciário Brasileiro: Uma Perspectiva Sobre os Meios Alternativos de Solução De Conflitos e a Justiça Digital", apresenta como objetivo precípua evidenciar a importância do emprego de *Online Dispute Resolution* (ODR) no direito brasileiro, pontuando para isso as eminentes características que proporcionam sua aplicação.

No que se refere ao procedimento metodológico usado neste artigo, será utilizado o método dialético, que analisará dados específicos para chegar a noções gerais sobre o conteúdo abordado. Isso permitirá a organização do raciocínio de forma breve e compreensível, por meio da sua confirmação e verificação. Além disso, serão utilizados os métodos bibliográfico, documental e estudo de casos na elaboração da pesquisa. Será empregado também o método exploratório, no que diz respeito aos objetivos, com o intuito de desenvolver o tema em questão. No que diz respeito às técnicas, serão adotados conceitos e estudo de caso para a construção dos fundamentos que compõem a pesquisa.

No Direito, assim como em todas as áreas que compõem a sociedade, verifica-se a mister do imediatismo, de modo que, em todas as suas vertentes é sentida a veemente necessidade em experienciar a celeridade, garantindo acima de tudo a devida aplicação de direitos e deveres.

No mais, esse como sistema que atua a todo momento buscando a sutileza das relações interpessoais e máxime às soluções de conflitos entres estas, é apreciável como a evolução diária agracia, tanto profissionais que nele atuam, como aqueles que o buscam para dirimir seus reveses, com isso, buscando oferecer um cenário progressivamente maior de métodos de solução de conflitos.

Face a isso, discorre-se acerca do emprego dos Meios de Solução de Conflitos (MASC), mediação, conciliação e arbitragem, através da aplicação de *Online Dispute Resolution* (ODR) de modo gradativamente mais automatizado, consequência do tão estimado imediatismo e da Era tecnológica em que estamos inseridos, na qual o contato é substituído pela máquina, a qual a cada nova atualização fornece a impressão de resposta a todos os problemas, através de programas construídos por indivíduos em uma sociedade sedenta por respostas, buscando gradualmente atender as mais distintas necessidades apresentadas.

Mesmo tendo conhecimento acerca da aplicação da ODR, a exemplo do caso *Ebay* que ficara mundialmente conhecido- sendo abordado no decorrer desse artigo e, tornando-se gradualmente assídua no futuro do meio judiciário, ainda assim há uma constante indagação a respeito das razões pelas quais regem o interesse em seu

emprego em meio aos constantes conflitos declarados, com a finalidade de expressar veemente os avanços dispostos ao Direito.

Diante disso, questiona-se: *Por que a aplicação de Online Dispute Resolution (ODR) deve se fazer paulatinamente mais presente no Direito brasileiro como meio alternativo de solução de conflitos jurídicos?*

Para responder a esse questionamento, levanta-se a seguinte hipótese: a aplicação da ODR como meio de solução alternativo de justiça, concede agilidade a resolução do litígio, bem como viabiliza o alcance de uma maior eficácia em relação às soluções, contribuindo assim, tanto às partes da discussão quanto ao próprio Judiciário.

Como é declarado por diversas mentes do Direito, a exemplo de Flávio Tartuce, isso introduz, portanto, uma inovação nesse âmbito, considerando que trata-se de um avanço em sua adaptação à atual realidade, com um foco expressivo na utilização dos meios tecnológicos.

Além disso, essa abordagem demonstra uma redução significativa nos custos em comparação com a resolução de questões de maneira tradicional e presencial, o que contribui para a acessibilidade de um número cada vez maior de pessoas. Podemos afirmar que isso implica na integração de novas abordagens que viabilizarão o enfrentamento dos desafios apresentados.

Outrossim, por não exigir necessariamente o exercício de juízes sobre a lide, contribui para uma imensidão de mecanismos que possibilitem soluções decisivas e assertivas, utilizando-se não somente de novas figuras para premeditar a decisão, através de mediadores e conciliadores, além das próprias partes que também ficarão responsáveis por encontrarem a melhor saída para a divergência, como insere aqui as mais variadas ferramentas digitais. Algumas destas, proporcionando o afastamento da necessidade da apresentação presencial das partes do conflito, bem como, proporcionando-lhes a resolução de suas controvérsias de qualquer lugar em que estiverem, sem que haja necessidade do contato direto, evitando qualquer tipo de óbice psicológico que essa relação pudesse vir a acarretar.

Todavia, mesmo havendo conhecimento sobre todos os pontos supracitados e outros que serão destrinchados neste artigo, ainda assim observa-se uma carência de fato no tocante a profusa aplicação desta resolução, ficando esta ainda restringida a determinados casos ou a apenas uma parte do processo, como segunda opção ou até mesmo como primeiro, porém havendo apesar disso que passar pela vista de um juiz, retornando ao sistema comumente utilizado.

À vista disso, partindo de uma discussão pré-direcionada a compreender como esta se fará, com o propósito prior de sua adoção incisiva no cenário do Direito brasileiro, é que deve-se analisar o uso da ODR no ponto de vista jurídico, comparando-a com a atual jurisdição utilizada, de maneira a ponderá-las e, dessa forma, apontando os benefícios de seu emprego para a solução de conflitos, juntamente a sua importância no Direito nacional e no Direito como segmento tecnológico.

No mais, concernente a escolha do tema, como instrumento de estudo, justifica-se pela autora ter acompanhado as aulas da disciplina "Meios Alternativos de Solução de Conflitos", ministradas pelo Prof. Me. Harrison Targino, o que a fez perceber que se trata de um tema de grande pertinência para o mundo do Direito, principalmente no atual cenário de tecnologias em que vivemos, o qual nos concede a cada dia, mais inovações e portanto, exige-nos a frequente premência de estarmos atualizados em meio aos contextos presentes e futuros.

Ademais, a autora mesmo ciente da presença de materiais que discutem essa questão, demonstrou igualmente um interesse ainda mais aguçado, isso deve-se ao fato de que estamos diante de uma questão de completa relevância a qual tornou-se

essencial para o debate hodierno, ampliando seu impacto para o futuro que nos aguarda. Futuro este que não apresenta-se tão distante quanto podemos imaginar, tornando iminente o aprofundamento e pesquisa cada vez maior sobre essa temática. No mais, sua relevância inquestionável demanda uma análise e estudos mais desenvolvidos e frequentes, dadas as complexidades e desafios que ele ainda apresenta.

A notória significância científica e social que envolve esse estudo está pautada em justificar e evidenciar os benefícios do emprego da ODR, utilizando-se para isso da difusão dessa nova faceta de resolução de conflitos no âmbito do Direito, no sentido primordial de garantir maior agilidade, proporcionando um alívio à justiça atual, que encontra-se por assim dizer, "afogada" em uma imensidão de processos que aumentam ostensivamente, segundo dados estatísticos do *site Justiça em Números* a frente apontados.

Por fim, os resultados alcançados podem assegurar uma perspectiva mais positiva sobre a utilização da ODR no âmbito do Direito, não apenas pelas características que evidenciam de forma inegável essa assertiva aplicação, afastando as abordagens convencionais que tornaram-se ultrapassadas frente ao cenário em que nos encontramos, como pelo fato de contribuir com a superação as barreiras que, com certa frequência, restringem a evolução na forma como são desenvolvidas as resoluções de litígios.

Dessa forma, deve ser considerado, assim como em outras áreas, o Direito adequando-se e inserindo-se a esfera em que situa-se, remodelando-se ao que lhe é proposto e transmutando-se ao que lhe é revelado. Logo, o vigente projeto expressa a facilidade que as soluções em ODR trarão para essa área e todos os sujeitos que dela fazem parte, tendo como público-alvo aqueles que buscam solucionar seus problemas jurídicos de maneira ágil, menos custosa e conflituosa possível, denotando maior conforto e menos burocracia aos operadores do Direito e a toda sociedade.

## **2 MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS (MASC) E SEU DESLINDAR NA EVOLUÇÃO JURÍDICA BRASILEIRA**

Nesse primeiro tópico do corrente artigo será feito um esclarecimento acerca dos Meios Alternativos de Solução de Conflitos (MASC), ressalta-se que a nomenclatura utilizada no decorrer deste artigo será mencionada, porém, é válido apontar que esses também são conhecidos por outros nomes que igualmente serão citados. De modo a demonstrar sua passagem durante a história, até sua mais atual utilização, elucidando sua importância para com o futuro do Direito brasileiro no cenário de tecnologias e premência que nós como sociedade somos diariamente inseridos.

É sabido que com o passar do tempo a justiça brasileira passara por diversos períodos revolucionários, os quais mudaram sua perspectiva no país e demonstraram o poder metamorfósico que lhe perpetua, possibilitando-lhe moldar-se diante dos mais variados acontecimentos históricos, buscando acima de tudo a satisfação da coletividade.

Sabendo disso, apresentam-se os MASCs, como um digno exemplo de evolução no plano do Direito brasileiro com o passar do tempo, desde os primórdios dos conflitos até a atual jurisdição, ressaltando a definição de conflito, termo que será utilizado constantemente nesse artigo. Sendo adiante abordadas suas características e desenvolvimento ao longo do tempo, justificar-se-á essa ideia de progresso que lhe é tão direcionada.

Dividindo-se em três subtópicos, teremos uma melhor exposição acerca de toda a representação desses meios e seu mérito para a formação diária do "novo" Direito que estamos conhecendo, evidenciando o pensamento dos mais diversos estudiosos e especialistas em diferentes áreas do Direito, perpetuando e confirmando essa valia.

Além disso, serão igualmente notabilizadas as fontes do Direito, Códigos, Resoluções e Leis, além de decisões de Instituições Públicas como o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), acerca da utilização e melhoramento para aplicação destes meios, acentuando em especial a discussão acerca da Lei de Mediação, a qual será devidamente examinada em um subtópico específico.

Finalmente, serão apresentados os MASCs de forma a desenvolver uma explicação acerca de cada um, solidificando seus diferentes aspectos, designando-os para os mais diversos e distintos litígios apresentados. Comprovando, mais uma vez e acima de tudo, sua significativa aplicação no meio jurídico brasileiro, a fim de aliviar a atual jurisdição que encontra-se sobrecarregada de processos, bem como será retratado por meio de dados atuais.

Dessa forma, será essa parte do artigo dividida em três tópicos que abordarão as seguintes temáticas: o conflito como início do aprimoramento das soluções: da autotutela aos meios alternativos de solução de conflitos; Lei nº 13.140, de 26 de Junho de 2015: a lei da mediação; e meios alternativos de solução de conflitos (MASC): aspectos e aplicação.

## **2.1 O conflito como início do aprimoramento das soluções: Da autotutela aos meios alternativos de solução de conflitos**

Inicialmente é importante deslindar sobre o conceito de "conflito", a palavra "conflito" tem sua origem no latim "*conflictus*", derivada do verbo "*confligere*". No meio jurídico a expressão mais usada é litígio. Nesse sentido, para Plácido e Silva (1967, p. 256, apud Tartuce, 2008, p. 24), o termo é empregado para descrever uma situação em que ocorre um choque de ideias ou interesses, resultando em um confronto ou desacordo entre eventos, indivíduos ou elementos. Assim, podemos identificar um conflito sempre que houver choque de ideias e opiniões, causando obstáculos aos objetivos individuais.

É de conhecimento universal que os conflitos permeiam nossa sociedade desde seus primórdios, exprimindo-se como uma característica inerente à condição humana, exaltando a ideia cada vez mais marcante de que viver em sociedade é vivenciar e acompanhar os mais variados conflitos. O confronto pode manifestar-se desde guerras até a troca de ofensas entre os indivíduos, observando-se sempre a presença de um vitorioso sobre a parte derrotada.

No entanto, percebe-se com a presença dessas dissidências, sejam estas internas (interpessoal) e externas (interpessoal, intragrupal e intergrupar), como o homem com o passar das estações busca também soluções cada vez mais efetivas que elucidem ou pelo menos amenizem seus antagonismos, soluções estas que se adequam tanto à época quanto ao conflito levantado.

Conforme assentado por Cintra; Grinover; Dinamarco (2012, p. 29), em sociedades antigas onde a presença de um Estado forte o suficiente para conter os impulsos individualistas dos cidadãos e estabelecer um sistema legal que prevalecesse sobre as vontades individuais era inexistente, as leis estatais a serem aplicadas aos indivíduos também estavam ausentes. Nesse contexto, aqueles que tinham suas pretensões confrontadas ou impedidas por terceiros eram muitas vezes compelidos a buscar a satisfação de suas pretensões por meio da força física.

Logo, como determinam os autores, a repressão contra atos criminosos era realizada mediante a vingança privada, em outras palavras, sendo conceituada e intitulada como autotutela ou autodefesa.

Pela autotutela (ou autodefesa), o contendor resolve o conflito por sua própria força, agindo de per si obter uma posição de vantagem em relação à situação desejada. Costuma ser mau vista por trazer em si a ideia de violência e por ser reputada um resqúicio de justiça privada. (Tartuce, 2008, p. 37).

Com o tempo, as pessoas passaram a buscar uma resolução pacífica e imparcial para seus conflitos, muitas vezes recorrendo a árbitros. Em muitos casos, essa intervenção era confiada aos sacerdotes, pois se acreditava que sua conexão com as divindades favoreceria decisões mais acertadas, ou aos anciãos, que detinham conhecimento dos costumes do grupo ao qual as partes envolvidas pertenciam.

Menciona-se aqui a lição de Grinover; Cintra; Dinamarco (2005):

Autotutela significa a imposição de determinada resolução ao conflito por uma das partes, à outra, independente da anuência desta à solução escolhida. As formas pertencentes a esta categoria valem-se da força física para sua realização, como no caso da *vendetta* (aplicação de uma sanção a um infrator por parte do ofendido ou de seus familiares). A “autocomposição”, por seu turno, diz respeito às formas de solução de conflitos obtidas a partir do consenso entre as partes. Pertencem a esse grupo a desistência, a submissão e a transação (respectivamente, a renúncia à pretensão, a conformação com a resistência oposta, e a realização de concessões mútuas). Por fim, a “heterocomposição” abrange os mecanismos de solução de conflitos de que participam terceiros, como a defesa de terceiro, a conciliação, a mediação, o processo estatal (judicial) e a arbitragem (Cintra; Grinover; Dinamarco, 2005, p. 25).

Nas sociedades primitivas, além da autotutela, observamos a presença do sistema de autocomposição - o qual veremos melhor mais adiante- que continua a ser relevante até os dias de hoje. Nesse contexto, uma ou ambas as partes em conflito renunciam, total ou parcialmente, aos seus interesses, a fim de alcançar uma resolução satisfatória, ressalta-se, no entanto, que não há consenso na doutrina quanto à extensão dessa renúncia. Alguns autores defendem que a autocomposição é viável mesmo na ausência desses elementos, incluindo a submissão e a desistência, que serão abordados posteriormente.

A autocomposição pode ocorrer por meio da desistência ou renúncia de uma parte em favor da outra, pela aceitação da pretensão da outra parte, pela abdicação da resistência inicial, ou pela negociação, na qual ambas as partes fazem concessões mútuas, sendo esta a maneira mais comum de solucionar conflitos.

Na autotutela, aquele que impõe ao adversário uma solução não cogita de apresentar ou pedir a declaração de existência ou inexistência do direito; satisfaz simplesmente pela força (ou seja, realiza sua pretensão). A autocomposição e a arbitragem, ao contrário, limitam-se a fixar a existência ou inexistência do direito: o cumprimento da decisão, naqueles tempos iniciais, continuava dependendo da imposição de solução violenta e parcial (autotutela) (Cintra; Grinover; Dinamarco, 2010, p. 34).

Sobre o microssistema conciliatório em nosso país, fazendo um pequeno regresso no tempo, podemos observar que a discussão e até mesmo incorporação desses métodos não se data necessariamente do contemporâneo, isso porque, desde a Constituição Política do Império do Brasil de 1824, em seus arts. 161 e 162, era

abordado sobre a "reconciliação", como era chamada, discorrendo que não havendo a tentativa desta, nenhum processo teria início.

Outrossim, o Código de Processo Civil (CPC) de 1973, em especial em seu art. 331, propunha a aplicação da conciliação em audiência preliminar "O CPC/1973 não fazia qualquer menção à mediação e referia-se à conciliação basicamente como integrante de um dos atos do processo de conhecimento, a audiência preliminar, a ser realizada, em regra, pelo próprio juiz." (Kabral; Kramer, 2017, p. 284).

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CRFB/88) em seu inc. XXXV do art. 5º, de modo indireto, ao falar que "*a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito*", amplia o conceito de acesso à justiça para abranger os meios alternativos, que se integram em um contexto mais amplo de políticas judiciais.

Tendo em vista que, por visar "contribuir para que a prestação jurisdicional seja realizada com moralidade, eficiência e efetividade, em benefício da sociedade", contribuiu de maneira substancial para facilitar o acesso do cidadão à justiça, com ênfase em suas diretrizes que incluem a expansão do acesso à justiça, a promoção da pacificação e da responsabilidade social, que se relacionam diretamente com os métodos alternativos de resolução de conflitos, além da atualização tecnológica do sistema judiciário.

Desse modo, levando em consideração o entendimento de Cintra; Grinover; Dinamarco (2012):

Em relação à mediação e à conciliação, a exposição de motivos da Res. N. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça deixa claro que o inc. XXXV do art. 5º da Constituição, que literalmente trata apenas do acesso ao Poder Judiciário, deve ser interpretado como garantia de acesso à justiça por qualquer meio adequado de solução de conflitos, como a mediação e a conciliação. (Cintra; Grinover; Dinamarco, 2012, p. 44).

A conciliação é amplamente reconhecida como um meio eficaz de solucionar conflitos e encontra respaldo em diversos instrumentos legais. O Código de Ética da OAB, no contexto da advocacia, estabelece princípios que promovem a busca de acordos como um caminho preferencial na resolução de disputas. Nos Juizados Especiais, regidos pela Lei nº 9.099/1995, e nos Juizados Especiais da Justiça Federal, conforme a Lei nº 10.259/2001, a conciliação é valorizada como um método eficaz para a resolução ágil e amigável de litígios. Em contrapartida, a arbitragem, outra via para solucionar controvérsias, tem suas raízes no sistema jurídico das Ordenações Filipinas, que vigorou durante o período colonial no Brasil, refletindo a influência jurídica de Portugal.

Além disso, encontramos referências à arbitragem em documentos históricos, como a já citada Constituição do Império de 1824, o Código Comercial de 1850, o Código Civil de 1916, bem como no CPC de 1939 e seu sucessor de 1973. Esses marcos legais e históricos evidenciam a evolução dos métodos de resolução de conflitos no Brasil, destacando a importância da conciliação e da arbitragem ao longo da história jurídica do país.

No entanto, fora apenas no ano de 2010 por meio da Resolução nº 125, de 29 de Novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), a qual discorre sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências, alterada pelas Emendas nº 2, de 8 de Março de 2016 e nº 1, de 31 de janeiro de 2013, que começaram gradativamente a serem externados.

Isso porque, essa resolução trouxe em seu texto, em razão do crescente número de conflitos na sociedade, o devido tratamento que devia ser dado a esses métodos, incluindo-os como alternativas viáveis e relevantes como recurso contra esse gradativo número. No mais, trazia ainda a ideia de criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC)<sup>3</sup> e dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC)<sup>4</sup> para a devida realização das audiências de conciliação e mediação, consolidando ainda mais esses mecanismos.

Nessa Resolução foram também abordadas as regras para a aplicação desses métodos, intencionando sua devida aplicação, através da informação, autonomia da vontade, ausência de obrigação de resultado, desvinculação da profissão de origem e compreensão. Enfim, discutia-se ainda acerca dos mediadores e conciliadores, suas capacitações e devidas funções.

Hodiernamente, mesmo após certa dificuldade por parte desses métodos em serem devidamente apresentados e efetivamente utilizados em meio ao direito brasileiro, tendo em vista ainda haver uma certa hesitação e amarra ao antigo meio jurídico, sendo principiada de maneira mais congruente apenas posteriormente, no atual Novo Código de Processo Civil (NCPC), destacando as várias facetas dos métodos de resolução de conflitos, detalhando-os em diversos artigos para enfatizar sua importância nas relações jurídicas. Além disso, introduz a autocomposição como um conceito que será explorado posteriormente; e da Lei de Mediação, ambos objetivando a continuidade e eficácia da Resolução do CNJ.

O NCPC, trouxe uma abordagem inovadora aos MASCs no sistema jurídico brasileiro. Reconhecendo a importância desses, considerando-os valiosas ferramentas para a resolução de litígios, oferecendo alternativas mais ágeis, econômicas e eficazes para as partes envolvidas nas mais variadas disputas judiciais.

Uma das mudanças mais notáveis é a ênfase dada à autocomposição e heterocomposição, incentivando fortemente as partes a buscar a resolução de suas divergências de maneira amigável, inclusive por meio de terceiros neutros, como mediadores e conciliadores. Além disso, o Código estabelece prazos específicos para a realização de audiências de conciliação e mediação, tornando esses métodos uma etapa obrigatória em processos judiciais.

Essa abordagem inovadora do NCPC visa fomentar uma cultura de solução pacífica de conflitos, aliviando a sobrecarga do Judiciário e oferecendo às partes a oportunidade de encontrar soluções mais satisfatórias. Assim, ele integra os MASCs de forma mais substancial no sistema judicial brasileiro, para tornar a justiça mais acessível, eficiente e alinhada com as necessidades das partes envolvidas em litígios no Brasil.

Outrossim, foi através da Lei nº 13.140, de 26 de Junho de 2015 conhecida como Lei de Mediação, que o propósito principal de regulamentar a prática da mediação entre indivíduos e no âmbito da administração pública foi concretizado. Distinta do Novo Código de Processo Civil e da Resolução nº 125/2010, a Lei de Mediação se concentra, principalmente, na regulamentação da Mediação Extrajudicial.

### **2.1.1 Lei nº 13.140, de 26 de Junho de 2015: A Lei da Mediação**

---

<sup>3</sup> Centros Judiciários que realizam sessões de conciliação e mediação, bem como, outros serviços de atendimento e orientação ao cidadão.

<sup>4</sup> Unidade vinculada à Presidência do Tribunal de Justiça, responsável pela proposição de iniciativas que estimulem e viabilizem práticas autocompositivas.

Conhecida como Lei da Mediação, sancionada em 26 de junho de 2015, tendo sua vigência após 180 dias de sua publicação. Objetivando a devida regulamentação da mediação como resolução de litígios particulares e administrativos. No mais, diferencia-se da regulação no Novo Código de Processo Civil e na Resolução nº 125/2010, em especial por seu enfoque maior na normalização da Mediação Extrajudicial, ou seja, a resolução de conflitos de modo externo aos tribunais.

Braga Neto (2015, p. 146) destaca a relevância da Mediação Extrajudicial, especialmente no contexto de relações empresariais, pois ela contribui para a reestruturação de questões controversas e fortalece os laços entre os empreendedores.

Sejam decorrentes de crédito/débito, transações comerciais, financeiras ou imobiliárias, empreitadas, relações de franquia [...], operações com seguro, questões societárias, fornecedor/cliente, prestador de serviço/usuário, quer contratuais, quer informais sem a existência de um contrato que o regule, o mediador o faz oferecendo elementos de reflexão baseados em fatos daquela relação no passado e no presente, em vistas a construir um futuro seja com a continuidade daquela relação, seja com o fim (2015, p. 146).

No contexto de suas disposições gerais, a lei estabelece princípios que orientam o procedimento de mediação, os quais guardam semelhança com os princípios descritos nos outros dois instrumentos legislativos, Novo Código de Processo Civil e da Resolução no 125/2010. Esses princípios abrangem a imparcialidade do mediador, a igualdade das partes, a comunicação oral, a informalidade, a autonomia das partes em suas decisões, a busca pela concordância, a confidencialidade e a conduta baseada na boa-fé.

Demonstrando, portanto, uma revolução trazida por essa Lei, a Mediação Extrajudicial proporciona a aplicação do deslindar de problemas levantados, aplicando-se fora dos tribunais. Nesse caso, a mediação pode ser formal, quando conduzida por uma entidade privada especializada em mediação, ou informal, quando é conduzida por um mediador sem qualquer vínculo institucional e escolhido pelas partes, como, por exemplo, um advogado particular com treinamento em mediação. Neste último caso, conforme o artigo 172 do Código de Processo Civil, o advogado fica impedido de atuar, assessorar, representar ou patrocinar qualquer uma das partes. Importante notar que a mediação extrajudicial pode ser aplicada independentemente da existência ou não de um processo judicial.

Crespo (2012) destaca a importância do aprimoramento da legislação que sustenta os Meios Alternativos de Solução de Conflitos (MASC), visando à proteção dos sujeitos em situação de maior vulnerabilidade e à garantia de um nível mínimo de equidade.

Isso pode ser obtido proporcionando-se às partes uma *Batna* (melhor alternativa para um acordo negociado, que seria o sistema judiciário) durante as negociações, o que permitiria que as partes deixassem a mesa de negociações, caso a proposta de acordo não fosse melhor que sua *Batna*" (Crespo, 2012, p. 71).

Desse modo, percebe-se que a normatização da mediação, favorece não somente a aplicação desta em si, como também de todos os MASCs reconhecidos, melhorando sua percepção e aceitação perante a sociedade jurídica, demonstrando a importância desses como solução mais prática para os litígios levantados pelo corpo social no geral.

À vista disso, serão abordados nessa lei todos os requisitos necessários para a devida execução da mediação e dos outros meios de autocomposição de conflitos,

determinando como por exemplo as exigências para o ofício de mediador, agente de muita relevância para o devido cumprimento da mediação no processo litigioso.

A primeira seção da Lei regula a atuação de mediadores, dividindo-os em judiciais e extrajudiciais. A legislação estabelece que qualquer pessoa capaz, desde que confiável e capacitada, pode ser mediador extrajudicial, independentemente de filiação a órgãos profissionais. Para mediadores judiciais, são necessários requisitos mais rigorosos, como diploma de curso superior reconhecido há pelo menos dois anos e treinamento em instituições reconhecidas pela A Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM) ou tribunais, conforme critérios do CNJ e Ministério da Justiça.

No mais, o mediador judicial é selecionado por sorteio, enquanto o mediador extrajudicial é escolhido pelas partes. Ambos os mediadores estão sujeitos às mesmas regras de impedimento e suspensão que se aplicam aos juízes, e devem revelar qualquer fato que possa questionar sua imparcialidade na mediação, conforme estipulado no artigo 5º.

Além disso, a Lei de Mediação coloca em destaque a autonomia das partes e a construção de um procedimento baseado em acordo mútuo. Isso se reflete na obrigatoriedade da aceitação do mediador judicial sorteado (conforme definido no artigo 25), na escolha conjunta do mediador extrajudicial e na necessidade de aprovação das partes para agendar sessões subseqüentes à primeira, segundo estabelecido no artigo 18.

A lei também dedica uma seção específica à questão da confidencialidade, com exigências rígidas para que o mediador, partes, prepostos, advogados, assessores técnicos e outras partes envolvidas no procedimento respeitem integralmente a confidencialidade. No entanto, é importante observar que a confidencialidade não abrange informações relacionadas a crimes de ação pública, conforme estipulado no artigo 30, parágrafo 3º.

O segundo capítulo desta estabelece as diretrizes para a autocomposição de conflitos envolvendo entidades de direito público. Isso permite que a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios estabeleçam câmaras de prevenção e resolução administrativa de conflitos dentro de seus órgãos de Advocacia Pública, com o propósito de solucionar disputas entre órgãos e entidades da administração pública.

No mais, ela prevê a criação de um banco de dados que reúne boas práticas em mediação, sob a responsabilidade da Escola Nacional de Mediação e Conciliação. Além disso, a regulamentação se aplica a outras formas de resolução de conflitos, abrangendo práticas de mediação comunitária e escolar.

Além disso, essa Lei também carrega à abordagem acerca do uso de tecnologias, em seu art. 46 fora trazida a possibilidade de aplicação destas, ao afirmar que:

Art. 46. 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.

O Brasil já avançou significativamente nesse aspecto, com inúmeras iniciativas voltadas para a promoção de métodos de *Online Dispute Resolution* (ODR). Essas iniciativas têm origem em diversas fontes, incluindo o Poder Judiciário, profissionais do direito, universidades e a sociedade civil. Acompanhando a tendência não apenas da proliferação dos ODRs, mas também da digitalização do Judiciário e, de maneira mais ampla, da vida cotidiana, várias iniciativas desses têm se tornado evidentes.

Enfim, vale evidenciar que, mesmo antes da sua formal institucionalização no Novo Código de Processo Civil Brasileiro, em seu artigo 3º, §§ 2º e 3º, alguns tribunais e órgãos essenciais do Poder Judiciário já haviam introduzido projetos que abraçavam esse conceito, demonstrando que a implementação de soluções *online* para resolução de controvérsias simboliza a consolidação de uma cultura de diálogo que se expande para todos os aspectos da vida cotidiana do indivíduo em sociedade.

### **2.1.2 Meios alternativos de solução de conflitos (MASC): Aspectos e aplicação**

Em seu discurso de posse como Presidente do Supremo Tribunal Federal (STF), o Ministro Ricardo Lewandowski afirmou a eficiência e a premência de se incentivar o uso desses meios alternativos para a solução de controvérsias: *“Procuraremos, igualmente, estimular formas alternativas de solução de conflitos, compartilhando, na medida do possível, com a própria sociedade, a responsabilidade pela recomposição da ordem jurídica rompida, que, afinal, é de todos os seus integrantes. Referimo-nos à intensificação do uso da conciliação, da mediação e da arbitragem, procedimentos que se mostram particularmente apropriados para a resolução de litígios que envolvam direitos disponíveis, empregáveis, com vantagem, no âmbito extrajudicial.”*

É notório gradativamente uma evolução no Direito a qual trouxera ainda, novas figuras responsáveis pela busca das mais diversas soluções para os mais variados conflitos, tendo em vista que anteriormente apenas o juiz carregava essa área de competência suficiente para lidar com essa responsabilidade, agora conciliadores, árbitros e juízes leigos vieram para mostrar a capacidade de ocupar-se igualmente dessa incumbência.

Ulteriormente, analisando agora acerca dos meios da autocomposição, também conhecida como composição amigável, prevista no Código de Processo Civil (Lei nº 13.105 de 16 de Março de 2015), entende-se que essa refere-se a uma técnica de resolução de conflito em que as partes chegam a um acordo de vontades de maneira independente, ocorrendo nas imediações de qualquer atividade estatal, atuando como substitutivo jurisdicional, ou seja, tendo como escopo a prevenção da instauração de um litígio heterocomposto (arbitragem e jurisdição), apesar de que, nada impede que se chegue a ele *a posteriori*.

Dividida em autocomposição unilateral ou bilateral, no primeiro caso uma das partes expressa sua vontade, e desse modo, a parte contrária renuncia, desiste ou reconhece juridicamente essa. A renúncia ocorre quando o indivíduo desiste completamente de sua reivindicação, sem impor quaisquer condições, e não requer a concordância da outra parte. Podendo ocorrer essa prática tanto fora da esfera de um processo judicial como no decurso deste. De acordo com a lei, essa renúncia é o momento em que o autor abdica do direito subjacente à ação (Calmon, 2015, p. 58).

No que tange a desistência, esta advém quando o autor expressa sua intenção de não continuar com o processo, apresentando uma petição no tribunal para encerrá-lo. Nesse caso, o processo é encerrado sem uma análise do mérito da questão, permitindo que o autor possa entrar com a mesma demanda novamente (Tartuce, 2016, p. 38).

Finalmente, no reconhecimento jurídico, como a própria nomenclatura expressa, o réu reconhece a validade da solicitação do autor, a situação controversa passa por uma reconfiguração, sendo estabelecidas novas premissas. Nesse contexto, é fundamental que haja intervenção do judiciário para validar o desfecho final (Tartuce, 2016, p. 40).

No caso da autocomposição bilateral, ambas as partes manifestam suas vontades, chegando intrinsecamente a soluções ou por meio da delegação de um terceiro imparcial para simplificar a chegada a um acordo ou até mesmo a comunicação entre as partes, utilizando-se de Meios Alternativos de Solução de Conflitos (MASC), apresentando outras nomenclaturas como chamados Métodos Consensuais de Solução de Conflitos ou Meios Adequados de Solução de Conflito, porém no presente trabalho, será utilizada a nomenclatura MASC, abrangendo a Negociação, Mediação e Conciliação.

Objetivando a busca pela solução ideal que agrada as partes, de modo que, no caso ímpar da mediação, essa satisfação, será adquirida por elas por meio, como já dito anteriormente, da renúncia de direito de um ou de todos em face do outro. Entre as diferenças básicas dos métodos consensuais estão:

#### QUADRO DE DIFERENÇAS ENTRE OS MÉTODOS DE AUTOCOMPOSIÇÃO

Negociação	Conciliação	Mediação
Autocomposição Bilateral Direta (busca da solução pelos envolvidos).	Autocomposição assistida – presença de um terceiro – o conciliador.	Autocomposição assistida – presença de um terceiro – o mediador.
Relação entre as partes para a produção do acordo.	Busca-se o acordo.	Acordo não é meta, mas um dos resultados possíveis.
Abordagem distributiva visa o ganha-ganha. Abordagem Integrativa – visa ganhos mútuos.	Limitada ao objeto do processo, os conciliadores são mais ativos e diretivos – propõem soluções.	Trabalha-se com profundidade os conflitos e os interesses das partes (até os emocionais).

Fonte: Elaborado pela autora a partir da compilação entre (Gabbay, 2013 e Sampaio e Braga Neto, 2007).

Em face do que fora brevemente abordado sobre as formas de autocomposição, deixo aqui minha filiação à compreensão da autocomposição bilateral, essa por sua vez carregada de um grande sentimento de democracia, tendo em vista, a possibilidade de satisfação por ambas as partes envolvidas no conflito, onde, mesmo que não haja o total consentimento do requerido, é sabido que haverá para ambas o recebimento de parte de seu interesse, através acima de tudo, da tentativa de acordo, não sendo necessário abrir mão, de modo total do que lhe é desejado.

Pormenorizando os métodos da autocomposição bilateral, iniciando a compreensão sobre o método da mediação, esta possui como terceiro sujeito responsável o mediador, que intervém no litígio almejando resolvê-lo de maneira rápida e cortês, não podendo ter relação com a causa e muito menos com o interesse final que trará sua atuação, impondo-se tão somente com a finalidade de sincronizar os interesses demonstrados pelas partes, notando-se que nesse meio estas operam em

primeiro plano no que diz respeito a busca pela solução. É prudente afirmar então, que o mediador será apenas uma figura de aproximação, por conversa e discussão, ouvindo e sugerindo soluções às partes para que essas utilizem desta atuação como modo de apurar seus pleitos. Segundo o entendimento de Gabbay:

Mediação é o meio consensual de abordagem de controvérsias em que uma pessoa isenta e devidamente capacitada atua tecnicamente para facilitar a comunicação de modo que os envolvidos possam encontrar formas produtivas de lidar com as disputas (2013, p. 45).

Adequada para conflitos em que haja vínculos de caráter mais permanente ou ao menos mais prolongados, isto é, aqueles em que há a presença de vínculos anteriores entre as partes ou há o interesse de continuarem essa relação.

Diferenciando-se do método da mediação, que mesmo objetivando igual finalidade possui em face da figura do terceiro a referida distinção, na conciliação, nos moldes do art. 165, §2º do CPC, é buscado diretamente um resultado sem que haja precisão da influência das partes, utilizando-se do convencimento em razão das soluções apresentadas. Podendo ocorrer extrajudicialmente e no decorrer do processo, em todas as suas fases.

Nesse método, o conciliador atua em regra em casos em que não houve conflito anterior entre as partes, ou seja, não há relação anterior entre os sujeitos, sendo assim, uma técnica voltada para pleitos mais objetivos, garantindo que o conflito se resolverá naquele mesmo momento, sem indispensabilidade de continuarem a relação. No entanto, há casos em que existe relação entre os participantes, porém mesmo assim, se a finalidade desses é de encontrar uma solução pontual, elegem também esse método. Na definição de Sampaio e Braga Neto:

Trata-se de mecanismo muito eficaz para conflitos em que inexistente entre as partes um relacionamento significativo no passado ou contínuo a futuro, portanto preferem buscar um acordo de forma imediata para pôr fim a controvérsia ou a processo judicial (2007, p. 18).

É essencial que as partes possuam a capacidade de chegar a um acordo, que tenham plena autonomia para decidir se desejam ou não fazê-lo e que estejam envolvidas no processo de elaboração do acordo, com plena consciência de que devem abordar seus próprios interesses. Dessa maneira, os envolvidos tornam-se responsáveis pela criação e execução do acordo.

Importante destacar que a conciliação demanda a aplicação de técnicas e princípios éticos que devem ser rigorosamente observados. O conciliador nunca deve impor um acordo às partes, podendo oferecer sugestões, desde que feitas com sensibilidade e dentro dos parâmetros éticos. Sua atuação é pautada por princípios éticos, sendo a imparcialidade um dos mais relevantes, de modo que suas sugestões devem ser colaborativas, considerando a situação específica e equilibrando os interesses de ambas as partes.

Por conseguinte, a heterocomposição como solução de conflitos, verifica-se quando as partes não logram por si resolver a lide, sendo portanto necessária a presença de um órgão ou agente, através da figura de um juiz ou árbitro, externos a essa relação, agirem com o fito de alcançarem uma decisão positiva a essa, utilizando-se de uma atuação coercitiva e imperativa.

Outrossim, da mesma maneira que a autocomposição comporta meios de solução, a heterocomposição compreende a arbitragem e a jurisdição como suas subdivisões, por envolver sujeitos que mesmo não tendo vínculo algum com o conflito,

tem participação fundamental para deliberar soluções para o mesmo, sabendo que sua decisão é de extrema preponderância em cima da dissidência.

À vista disso, a arbitragem, regida pela Lei nº. 9.307, de 23 de Setembro de 1996 e pelo Código Civil, em seus Arts. 841 e 851 a 853, possui a atuação de um terceiro ou um órgão estranho à relação e neutral, previamente escolhidos ou consentidos pelas partes ou por nomeação do juiz, para que solucionem o conflito de maneira definitiva.

Além disso, ela é um meio que possibilita uma maior agilidade para a solução dos conflitos, afora que o árbitro poderá ser um profissional diretamente direcionado ao litígio sobreposto, o que favorece uma análise mais profunda do caso e assim uma facilidade em encontrar veredito que alcance equidade para as partes.

Ressaltando que esta para suceder deve ser baseada no acordo de vontades entre pessoas, maiores e capazes, que ao invés de se submeterem a decisão em âmbito judicial, preferem que um ou mais árbitros, que serão escolhidos através de convenção das partes, por meio de cláusula expressa e devidamente especificada, resolvam o litígio.

Por último, e como método mais utilizado no mundo do Direito apresenta-se a jurisdição, trazendo a figura do juiz como protagonista para a resolução de antagonismos exprimidos, atribuindo ao Estado a possibilidade de incorrer em determinado conflito consumando a solução jurídica necessária. Comumente, a via jurisdicional soluciona os conflitos mediante sentença, quando um juiz decide a lide entre as partes num processo, aplicando o direito ao caso concreto colocado em exame.

Talvez por ser o método mais “reconhecido” e também mais afamado, a jurisdição é portanto o caminho mais procurado por parte dos indivíduos para resolverem suas divergências, segundo dados do site *Justiça em Números*, em 2022, o Poder Judiciário atingiu um recorde, registrando um total de 31,5 milhões de casos novos, demonstrando assim uma excessiva carga de processos para sua responsabilidade, o que ainda resulta em uma dilação em face do deslinde desses e assim, infelizmente, vemos processos “parados no tempo” trazendo para a justiça o inditoso padrão de morosidade.

Em suma, os Meios Adequados de Solução de Conflito são acima de tudo relevantes pois favorecem agilidade a solução do litígio, contribuindo para questões que certamente durariam um prazo bem maior se direcionadas apenas à Judicialização, corroborando assim, tanto às partes do litígio quanto o próprio Judiciário. Além disso, o custeio para utilização desses meios é menor- salvo quando tratamos acerca da arbitragem- do que se comparado à justiça propriamente dita, o que angariaria ainda mais seu emprego.

Através da apreciação desses métodos, ainda é evidente a imensidão de mecanismos capazes de paulatinamente proporcionarem soluções decisivas e assertivas em meio aos gradativos conflitos apresentados, exprimindo constantemente os avanços dispostos ao Direito. Contribuindo para a expansão diária do horizonte de soluções com a presença de diferentes métodos que beneficiam diferentes demandas, aperfeiçoando o sistema e progressivamente a obtenção de soluções eficientes.

Desse modo, compreende-se que a mediação não se confunde com a conciliação e tampouco com a arbitragem, pois é forjada a partir da voluntariedade, confidencialidade, participação ativa das partes e ausência de poder decisivo de um terceiro, e visa, prioritariamente, o restabelecimento das relações.

Acrescenta-se a esse conjunto de fatores o acolhimento como pedra de toque do atendimento e a disposição do agente mediador ou conciliador em ouvir e ter sensibilidade no trato com as pessoas, pois, busca-se, em uma última análise, a

promoção da cidadania, o que exige que os interlocutores sejam tratados de forma legítima.

De acordo com o advogado e desembargador aposentado Kazuo Watanabe (Watanabe, 2014, p.1).

[...] hoje essa mentalidade, que eu chamo de mentalidade da cultura da sentença, começa a ceder lugar para a cultura da paz. A Resolução 125, do CNJ, fala da criação de disciplinas voltadas para a conciliação e a mediação nas faculdades. Na USP criamos uma disciplina que já está sendo ministrada desde o semestre passado; outras faculdades também já estão criando novas disciplinas. Com isso acredito que a mentalidade dos futuros profissionais do Direito tende a mudar. (Watanabe, 2014, p.1)

A transição da mentalidade da cultura da sentença para a cultura da paz é um sinal de mudança significativa no campo do Direito. Isso é evidenciado pela Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que promove, dentre outras iniciativas, a inclusão de disciplinas sobre conciliação e mediação nas grades curriculares das faculdades de Direito. Essa iniciativa, como exemplificada pela Universidade de São Paulo (USP) e outras instituições de ensino, está contribuindo para a formação de futuros profissionais do Direito com uma perspectiva mais orientada para a resolução pacífica de conflitos, enfatizando a importância da conciliação e da mediação como alternativas viáveis à litigação tradicional.

Essa mudança na formação dos estudantes de Direito tem o potencial de impactar positivamente o sistema judiciário, tornando-o menos sobrecarregado e promovendo uma cultura de resolução pacífica de conflitos, o que pode beneficiar tanto as partes envolvidas em disputas legais quanto a própria sociedade como um todo.

### **3 A TRANSFORMAÇÃO DO DIREITO COMO TECNOLOGIA, A PARTIR DA APLICAÇÃO DE *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* (ODR)**

Nesse tópico será iniciado o conhecimento acerca da conceituação e surgimento da *Online Dispute Resolution (ODR)*, a qual diz respeito ao uso de tecnologia no processo de resolução de conflitos, durante ou apenas em parte do processo. Os procedimentos que podem abranger o ODR como solução incluem: arbitragem, mediação, conciliação ou negociação, conduzidas através de ferramentas automatizadas. Além disso, iremos também fazer uma breve contextualização histórica sobre seu surgimento, apontando as principais justificativas e aspectos que demonstram e confirmam esse surgimento.

Com base em informações estatísticas a partir da visão geral das atividades do sistema judiciário em todo o país, o CNJ trabalha para desenvolver uma série de políticas públicas para resolver os problemas identificados na estrutura do sistema judiciário e para melhorar os serviços de justiça. As ações tomadas pelo conselho incluem o incentivo ao uso de Meios Alternativos de Solução de Conflitos (MASC), como conciliação e mediação já explicados neste artigo; virtualização de instituições judiciais; e, entre outras coisas, estabelecimento de metas destinadas a reduzir o estoque de processos.

Ademais, o conselho pauta-se ainda em apresentar planejamentos voltados a aliança entre Direito e tecnologia, incumbido do controle administrativo do Poder Judiciário e planejamento de políticas públicas para o sistema judiciário, onde a mais marcante é a ênfase na utilização de novas tecnologias em todas as áreas de atividade da função judicial.

No contexto das mudanças sociais provocadas pela inovação tecnológica e pelo aumento da utilização de comunicações em tempo real, reconhece-se a necessidade de reavaliar os atuais métodos de resolução de conflitos e atualizá-los para se adaptarem às realidades contemporâneas. As comunicações em rede, mediadas por dispositivos móveis como smartphones e *tablets*, são quase onipresentes e têm um impacto direto na forma como as pessoas comunicam, interagem, conduzem negócios e vivem juntas.

A utilização em larga escala e generalizada destas novas formas de comunicação cria um cenário favorável ao surgimento do modelo de *Resolução de Disputas Online (ODR)*, em sistemas jurídicos estrangeiros e à introdução do conceito no Brasil. No mais, no país esse conceito só foi levado a sério no sistema judicial em 2016, não apenas como forma de ampliar e democratizar o uso de MASCs, mas também de combiná-los com a virtualização das instituições judiciais.

Sendo assim, apresentaremos nessa seção, a ODR, como forma de demonstrar sua plena eficiência, a partir do caso do *site* eBay, esse que ficara conhecido, em especial no ramo do Direito do Consumidor, unindo-o ao campo tecnológico e fazendo-os andarem de mãos dadas a fim de solucionar os inúmeros litígios levantados, especialmente, pelos consumidores dos diversos produtos vendidos neste site.

Por fim, no contexto da jurisdição brasileira, a plataforma Modria será o alvo da discussão nesse artigo, indicando-a como meio de encaminhar a aplicação da ODR no Direito brasileiro. Para isso, explicar-se-á sobre a plataforma, suas características e modo de utilização, desse modo, além de, evidenciar não somente o emprego no quesito do Direito que trabalha com empresas e seus consumidores, mas de igual forma, entre as mais diversas facetas que compreendem o Direito brasileiro.

Sendo assim, teremos a compreensão em torno da aplicação da ODR exprimindo-a para nosso país, todavia, mostrando também os desafios que ainda a acompanham no cenário da justiça brasileira. Esse tópico do artigo dividiu-se em três seções que abordam as seguintes temáticas: breve contextualização histórica e conceituação da *Online Dispute Resolution (ODR)*; o uso da *Online Dispute Resolution (ODR)* no comércio eletrônico: uma perspectiva sobre o caso *ebay* e a importância da *Online Dispute Resolution (ODR)* na atual conjuntura do direito brasileiro: a implementação da plataforma Modria.

### **3.1 Breve contextualização histórica e conceituação da *Online Dispute Resolution (ODR)***

Segundo o professor Luiz Adolfo Olsen da Veiga (2001, p.8.) "Se queremos uma Justiça que atenda aos reclamos da cidadania com rapidez e eficiência, neste novo milênio, não poderemos prescindir dos sistemas inteligentes (...)".

Após o surgimento da *Internet* como ferramenta de bem público civil na década de 90, muitas outras inovações consequentes a ela foram observadas pela sociedade. Diversas redes sociais começaram a aparecer e conectar cada vez mais pessoas ao redor do mundo, além de aparelhos que garantiam a internet para seus usuários, como foi o caso do Nokia 9000 Communicator, apresentado no ano de 1996, o qual possibilitou o acesso comercial para a *Internet* móvel via GSM.

Nesse sentido, o estopim não só de aparelhos como também de aplicativos com interfaces mais modernas, possibilitando a realização das mais variadas atividades por seus usuários, mostrou-se com o passar dos tempos, graças ao anseio de uma sociedade sempre entusiasta. O que antes era imaginado apenas em cenas de filmes *sci-fi*, fora tomando conta da realidade e abrindo portas para uma nova Era, agora

envolta de máquinas, *softwares* e acima de tudo, da necessidade incessante de velocidade, tudo isso proporcionando uma ansiedade social.

Sabendo que as relações interpessoais foram fortemente afetadas por essa modernização e invasão tecnológica, a mencionar os conflitos sociais, constatando-se que todas as ramificações dessa passaram por tamanha mudança. Conhecida inicialmente como *Online Dispute Resolution (ODR)*, a Resolução de Conflitos *Online* manifestava-se efetivamente nos Estados Unidos entre os anos de 1997 e 1998, devido a grande onda de conflitos no âmbito consumerista, em razão do desenvolvimento dos primeiros portais comerciais e consequente abertura da *Internet* para o comércio eletrônico.

Foi no ano de 1997 que se apresentou a fase da instauração da ODR graças aos professores Ethan Katsch e Janet Rifkin, responsáveis pela criação do *National Center for Technology and Dispute Resolution (NCDR)* vinculado à Universidade de Massachusetts. Nesse Centro havia o Escritório de *Ombuds Online*, objetivando fomentar tecnologia de informação e gerenciamento de conflitos. Por meio deste, várias instituições renomadas como a Organização Mundial de Propriedade Intelectual (OMPI) e a Conferência de Haia sobre Direito Internacional Privado, iniciaram sua exploração a ODR.

Graças a essa colaboração entre os professores, originou-se o portal *SquareTrade*, um dos pioneiros a fornecer comercialmente a ODR para as disputas de consumo no mercado americano, em especial ao site de comércio eletrônico *Ebay*, conhecido mundialmente, utilizando-se deste portal como forma de resolver as disputas entre seus usuários (*consumer to consumer* ou C2C), guiando-os os por meio de diversas perguntas e explicações com o propósito de auxiliá-los a alcançar uma solução amigável.

Além das influências da origem da *Internet*, a 4ª Revolução Industrial, iniciada em 2011, também teve papel importante para a ODR, isso porque, essa revolução visava através do uso das tecnologias, a melhoria da eficiência e produtividade dos processos. Dessa forma, em meados desse mesmo ano, uma nova afluência para as soluções de conflito na modalidade *on-line* ocorreu, a partir do protagonismo das propostas governamentais na União Europeia e de órgãos do Poder Judiciário americano, como a *National Mediation Board (NMB)* e o *Office of Government Information Services (OGIS)*, consoante Lima e Feitosa (2016, p. 62).

Segundo o jurista Ethan Katsh (2012), o *National Center for Automated Information Research (NCAIR)*, corporação educacional formada em 1966, sem fins lucrativos, organizada sob as leis do estado de Nova York e fretada pelo Conselho de Regentes do Estado de Nova York, patrocinou a primeira conferência dedicada a ODR e patrocinou os primeiros projetos ODR em 1996, conhecidos como *Virtual Magistrate*, *The Online Ombuds* da Universidade de Massachusetts e um projeto sobre disputa familiar da Universidade de Maryland.

Isso porque, o NCAIR carregava como propósitos declarados, estudar métodos modernos de pesquisa e recuperação de informações, para educar as profissões e promover o desenvolvimento e a disponibilidade sob padrões adequados de sistemas e serviços confiáveis para a coleta, classificação, condensação e recuperação de informações legais de todos os tipos.

Sendo assim, constata-se que os sistemas baseados em ODR surgiram nos Estados Unidos e vêm se desenvolvendo na União Europeia (UE). Segundo Cebola (2016), o Poder Público tem normatizado e incentivado a utilização da ODR para a solução de conflitos de consumo na UE, em especial através da Diretiva 2013/11/UE e Regulamento (UE) ambos do Parlamento Europeu e do Conselho e datados de 21 de

maio de 2013. Esses instrumentos estabeleceram a plataforma RLL, sigla para Resolução de Litígios em Linha, a qual visa a solução de litígios online e está em funcionamento desde fevereiro de 2016, com manutenção e financiamento assegurados pela Comissão Europeia.

Após essa breve análise histórica sobre a ODR, importa-se agora saber sua conceituação, sendo portanto, uma espécie do gênero *Alternative Dispute Resolution* (ADR), que segundo Fernando Sérgio Amorim consiste 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. (Amorim, 2017, p. 515).

O professor Frank Sander, da *Harvard Law School*, em 1976 apresentou em uma palestra na Pound Conference o conceito de resolução de conflitos conhecido como "tribunal multiportas". Nessa conferência, ele despertou a ideia de utilizar diferentes formas adequadas para solucionar conflitos. Essas formas, conhecidas pela sigla ADR, ampliam as opções oferecidas pelo judiciário para autocomposição de conflitos, através do diálogo e da colaboração.

A ODR nada mais é que a aplicação de ferramentas digitais em formas preexistentes de ADR, ou seja, consiste na utilização de mecanismos para resolver conflitos sem a interferência do Estado e seu Poder Judiciário. Segundo a professora Janet Rifkin (2001), essas ferramentas seriam como a quarta parte, "*the fourth party*", auxiliando nessa nova resolução de conflitos juntamente com a terceira parte, utilizando como exemplo para esta, o mediador.

As ODR podem ser síncronas e assíncronas, nessa primeira modalidade, o processo de resolução ocorre em tempo real, por meio do envolvimento das partes que interagem simultaneamente. Dessa forma, as comunicações dão-se, na maioria das vezes, utilizando-se de videoconferências, chamadas telefônicas ou salas de chat *online*, proporcionando com que as partes comuniquem-se diretamente entre si ou por mediadores também presentes na plataforma. Sendo assim, a utilidade dessa modalidade de ODR dá-se à vista da necessidade de diálogo imediato e troca ágil de informações.

Por outro lado, a ODR assíncrona não exige a presença concorrente das partes envolvidas. Portanto, elas poderão participar em momentos distintos, levando em consideração o que lhe for cômodo. Além disso, estas comunicações ocorrem utilizando-se de mensagens escritas, e-mail ou propriamente nos canais de mensagem interna da plataforma, onde as partes enviaram propostas, declarações, documentos e evidências quando virem a necessidade, recebendo feedbacks também em momentos diferentes. Sua utilidade é vista quando as partes encontram-se em diferentes fusos ou suas agendas são lotadas de afazeres, utilizando-se do tempo que lhes couber para responder a essa forma de solução.

No cenário da justiça brasileira, a ADR iguala-se aos Métodos Adequados de Solução de Conflitos (MASC), os quais, inevitavelmente, fizeram uso das citadas ferramentas, espelhando sua inclusão e adaptação ao período em que se encontram, ostentando sua completa imprescindibilidade em nossa existência e até o fim de nossos tempos terrenos.

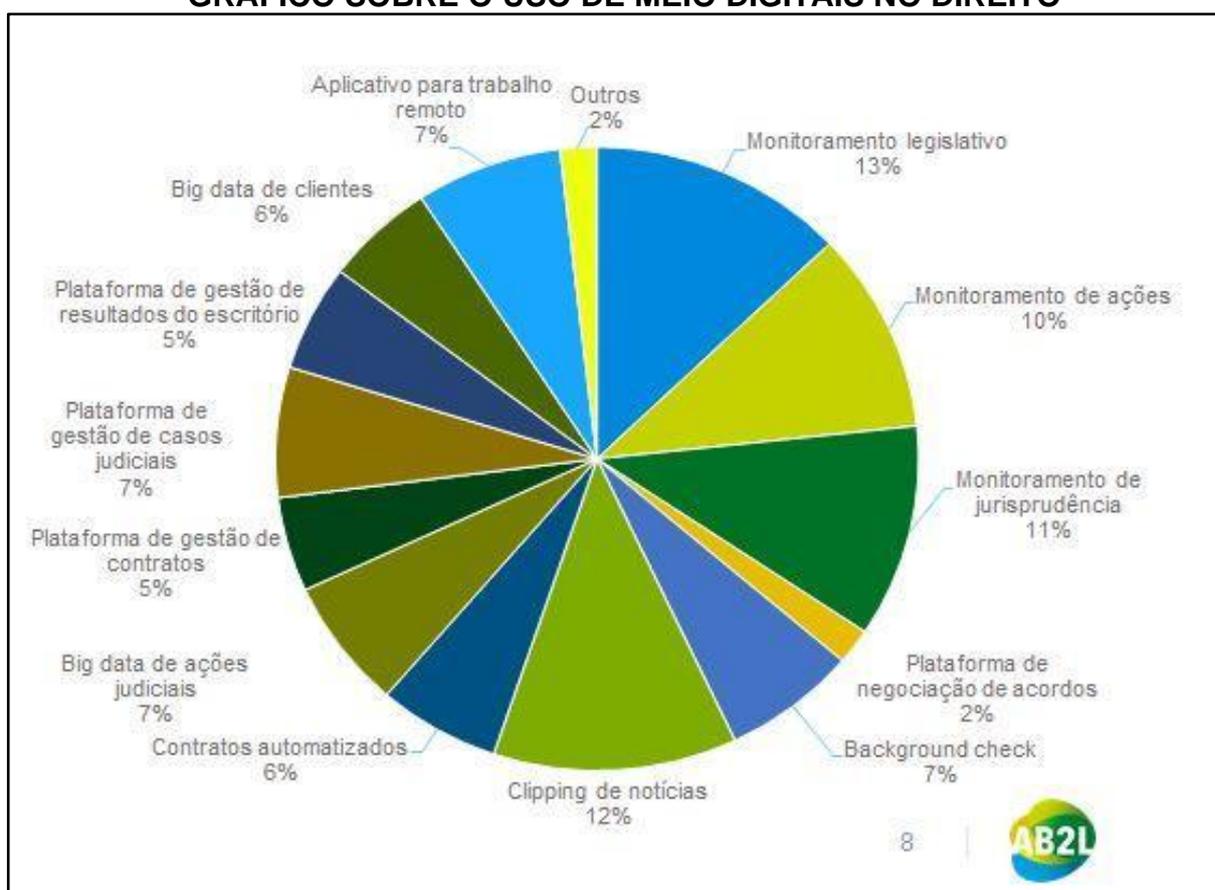
Através do texto do inciso X do art. 6º, da Resolução CNJ nº 125, de 29 de novembro de 2010- alterado a partir das Emendas nº 01/2013 e pela Emenda nº 02/2016 e das Resoluções nº 290/2019 e nº 326/2020- foi estabelecido o surgimento do Sistema de Mediação e Conciliação Digital. Objetivando, por meio da medida, adotá-lo

tanto para as fases pré-processuais, quanto durante o procedimento, contanto que houvesse a anuência dos Tribunais de Justiça e dos Tribunais Regionais Federais<sup>5</sup>.

Além disso, com o surgimento dos versados CPC/2015 e da Lei nº 13.140/2015, desenvolve-se mais ainda a viabilidade da aplicação das tecnologias de informação e comunicação como meio de operação dos métodos de autocomposição.

No mais, os softwares de ODR ainda estão ganhando espaço de forma discreta. Na base de dados da Associação Brasileira de *Lawtechs & Legaltechs* (AB2L)- entidade que tem como objetivo apoiar o desenvolvimento de empresas que oferecem produtos ou serviços inovadores usando recursos tecnológicos nas área jurídicas- encontramos empresas como Acordo Fechado, Concilie *Online*, *eConciliar*, Jussto, Mol e Sem Processo, que prestam serviços de resolução de disputas virtualmente. Todavia, uma pesquisa nacional realizada em 2017 sobre o cenário de tecnologias para o mercado jurídico realizada pela AB2L revelou que a demanda por plataformas de negociação de acordos é apenas de 2%.

### GRÁFICO SOBRE O USO DE MEIO DIGITAIS NO DIREITO



Fonte: Startupi, 2017.

Entretanto, vide a pandemia do COVID-19, no ano de 2020, foi notado por todos certa obrigação de instaurar essas ferramentas tecnológicas e suas fontes em todas as possíveis atividades humanas. Pela inter-relação não ser possível, teríamos que permanecer com o contato, porém não como usualmente conhecemos, o distanciamento era sentido e sofrido por todos, mas não impossibilitava que

<sup>5</sup> CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução no 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, 2010.

continuássemos com nossas vidas e interações, só que agora de modo quase que completamente *online*.

Ao examinar o quadro regulatório em vigor, desenvolvido principalmente sob a influência do referido contexto, observa-se a implementação do modelo de audiências telepresenciais, ou seja, de interação em tempo real, introduzindo as mais profusas inteligências artificiais ao cenário dos pleitos judiciais. A exemplo da Portaria nº 61, de 31 de março de 2020, do Conselho Nacional de Justiça, que cria a Plataforma Emergencial de Videoconferência para Atos Processuais e Leis como o art. 22, § 2º da Lei 13.994, de 24 de abril de 2020.

Art. 22, § 2º: “É cabível a conciliação não presencial conduzida pelo Juizado mediante o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real, devendo o resultado da tentativa de conciliação ser reduzido a escrito com os anexos pertinentes”.

Mesmo com a aplicação da ODR, ainda é possível perceber um certo bloqueio para com esse mecanismo de resolução, no entendimento de Santos e Magalhães,

para que haja uma maior utilização das formas alternativas de resolução de conflitos é preciso que seja construída uma cultura social que reconheça a importância no aprendizado de técnicas que possibilitem o gerenciamento dos conflitos pelos próprios interessados, recorrendo a terceiros com poderes decisórios apenas nas hipóteses em que haja fracasso da resolução dos conflitos pelos próprios interessados (...) (2013, [n.p.]).

Deve ser destacada a importância de manter o poder decisório nas mãos dos próprios agentes, na administração dos conflitos, visto que estes são os únicos indicados para reconhecer os verdadeiros interesses que visam alcançar.

Além da resistência antes percebida por parte dos profissionais desta área em utilizar-se dos MASC, Lima e Feitosa (2016, p. 62) abordam o fato da desigualdade quando tratam do emprego da ODR, isso porque, é de conhecimento comum os entraves do acesso a internet para toda a população, o que de certa maneira traria um obstáculo para esse exercício.

Entretanto, ao mesmo tempo que apresenta esse obstáculo, traz também como solução a difusão da utilização da internet, ou seja, quanto mais se demonstrar a necessidade e utilização desta, mais se fará, em especial para solução de conflitos jurídicos, sua operação e disseminação em torno da sociedade.

Ademais, os autores afirmam ainda que as vantagens da ODR superam os desafios, pois apresentam inúmeros aspectos positivos em relação à economia com despesas de viagens, comparecimento de audiência e contratação de advogados, apresentando potencial de mudança de cultura e empoderamento social.

Com isso, a utilização desses métodos traz a possibilidade de inclusão dos meios digitais como ferramenta principal. Para Granat (1996) é positivo que a mediação online possa consentir que as partes envolvidas anteponha o momento que desejam participar da solução do conflito, dando espaço para uma reflexão perante seu posicionamento antes de responder, garantindo uma melhor gerência de suas emoções, por não precisarem no primeiro momento encararem a outra parte do conflito. Contribuindo para a diminuição da hostilidade emotiva e proporcionando o maior respeito entre as partes.

Além disso, a Associação Brasileira *Law Techs e Legal Techs* (AB2L), principal no território brasileiro que opera a tecnologia da ODR, com a finalidade de gerar soluções e inovações próprias para o contexto nacional, mediante diálogo entre

empresas de modalidade tecnológica e jurídica, abarcando as características de celeridade e eficiência para a apreciação dos processos e trazendo assim, a expansão da ODR nesse cenário.

Sendo assim, nota-se a inclusão cada vez mais recorrente da utilização da ODR no meio das MASC, com a finalidade, acima de tudo, de progredir a solução de conflitos, isso porque, percebendo a utilização dos métodos de solução de conflitos, a automatização desses seriam ainda mais uma demonstração da inclusão do direito brasileiro no contexto de tecnologias que se dispõe diariamente em nossa vivência.

Pois como asseverou o Presidente e CEO da *odr.com*, *Mediate.com*, e *Arbitrate.com*, Colin Rule, “*Justice is a thing, Justice is not a place*”, traduzindo como, “Justiça é uma coisa, Justiça não é um lugar” e, dessa forma, não deve se prender apenas ao tribunal do júri como local para solucionar as demandas de uma sociedade.<sup>6</sup>

### **3.1.1 O uso da Online Dispute Resolution (ODR) no comércio eletrônico: Uma perspectiva sobre o caso eBay**

Fundada em 1995, nos Estados Unidos, pelo engenheiro de software francês Pierre Omidyar, sob o nome inicial de *AuctionWeb*, alterando-o no ano de 1997, ao alcançar 2 milhões de negociações. O site foi criado com o escopo de reunir compradores e vendedores em um mercado aberto, oportunizando não só a divulgação de itens, mas também a conexão entre as pessoas. Isso porque, a empresa carrega mais de 180 milhões de usuários, além dos mais de um bilhão de produtos à venda, carregando cerca de dois bilhões de transações por dia em sua plataforma, sendo assim um dos principais mercados digitais do mundo.<sup>7</sup>

Disponível em 32 países, disponibiliza dois métodos de venda, sendo este por meio direto e leilões. No caso de vendas diretas, o comprador paga um valor fixo pelo produto, já no caso do leilão quem fizer o lance mais alto ganha o produto. Os vendedores escolhem qual modalidade querem vender, mas também podem utilizar os dois modelos ao mesmo tempo.

Diante desse ambiente de volumosas negociações, como uma empresa dessa magnitude poderia resolver todos os processos de conflitos envolvendo as reclamações de seus compradores? A resposta é simples: virtualmente.

A empresa *eBay*, gigante no comércio eletrônico, teve papel significativamente relevante para o início da utilização da ODR em seu sistema interno. Em 1999, o Professor Ethan Katsh, considerado um dos fundadores do campo da Resolução de Disputas Online (ODR), colaborou com o *eBay* para resolver disputas entre compradores e vendedores.

Disponibilizando um link na página de ajuda do *eBay*, direcionando os consumidores para o *Katsh’s Online Ombuds Center*, sediado na Universidade de Massachusetts, onde poderiam reportar seus problemas, gerando um grande aumento de casos no Centro.<sup>8</sup>

Posteriormente, esse modelo piloto evoluiu para a startup *SquareTrade.com*, que se tornou o serviço de mediação *online* mais famoso do mundo. Durante os oito anos seguintes, a *SquareTrade* resolveu milhares de disputas utilizando mediadores

---

<sup>6</sup> Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mar-27/opiniao-covid-19-gera-reflexao-resolucao-conflitos-online/>

<sup>7</sup> Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/cotacoes/b3/bdr/eBay-eBay34f/>

<sup>8</sup> BRIÃO FERAZ, D.; DE BIAZZI AVILA BATISTA DA SILVEIRA, S. Online Dispute Resolution (ODR) Como Ferramenta de Acesso à Justiça e Mudança na Gestão de Conflitos no Brasil através da Mediação On-line. 10 jun. 2019.

através do sistema de *Feedback* do *eBay*, no qual os consumidores davam notas para suas compras e vendas.

Sabe-se que a empresa utilizava da mediação oferecida pelo *Ombuds Online* no ano de 2003, no atual cenário é criado pela mesma a adoção de sistema próprio de ODR para solucionar seus reveses, em razão dos problemas em que a *SquareTrade*, como uma empresa terceirizada, já não conseguiu resolver (Rule, 2017). Dessa maneira, o atual sistema criado pela própria empresa, proporciona a solução de mais de 60 milhões de casos por ano, por meio da combinação de negociação entre as partes e julgamento juntamente a um funcionário do *eBay*.

[...] as disputas no eBay podem envolver desentendimentos culturais, barreiras linguísticas e diferenças de classes. Uma única compra no eBay pode envolver um comprador na Austrália, um vendedor da França, um fornecedor da China, tudo sendo transacionado em um site americano que utiliza as leis da Califórnia em seus Termos e Condições. Isto pode levar a muitos pontos de confusão. (Rule, 2017, p. 356, tradução nossa)<sup>9</sup>

O primeiro desafio observado pela empresa ao realizar o desenvolvimento de seu sistema de ODR foi no que diz respeito ao excessivo número de casos, chegando a ultrapassar o volume de casos da corte civil americana. Desse modo, mesmo que o *eBay* contratasse diversos mediadores, seria impossível lidar com a quantidade de casos, à vista disso, fazendo uma análise acerca desses casos, notou-se que encaixavam-se em categorias similares. A partir disso, foi decidido que seria necessário desenvolver um software visando cumprir os requisitos do devido processo legal, ainda que em sentido amplo, de maneira a incluir a participação de pessoas, o 3º excluso a lide, em casos particulares e que de fato fosse excepcional essa atuação.

Para entendermos esse sistema de experiência do usuário conhecido como UX- propõe a interação entre usuário e produto ou serviço de forma mais eficiente, intuitiva e agradável possível- que opera com usabilidade de persuasão, com a preponderante finalidade de conceber um ambiente amistoso e intrínseco para a resolução consensual dos conflitos, é substancial compreender que são utilizadas etapas, com diferentes modalidades de resolução, totalmente *online*, para solucionar os conflitos impostos.

Inicialmente a parte que se sentir lesada, por revisão insensível de produto ou por problema na entrega, possui um prazo de 30 dias para acionar o site do *eBay*. Sequencialmente, o site cria um espaço para que as partes possam discutir abertamente sobre a objeção, utilizando-se da negociação em seus próprios termos, de modo a entrarem em consenso independentemente.

Em caso de não funcionalidade da etapa anterior, o litígio poderá ainda ser resolvido, de maneira que, as partes agora são redirecionadas para um novo ambiente, ainda no próprio *site*, permitindo que sejam feitas alegações, utilizando-se também do anexo de documentos essenciais para a comprovação do problema levantado. Consequente, um funcionário da empresa será responsabilizado por verificar essas alegações e documentos e, assim, definir a parte detentora da razão, bem como as regras que serão cabíveis ao caso, aplicando as políticas internas do próprio *eBay*.

Já nos casos de difamação presentes no *site*, tanto a parte vítima do ato quanto a causadora, poderão consultar especialistas da *Net Neutrals*, empresa independente

<sup>9</sup> [...] eBay disputes can involve cultural misunderstandings, language barriers, and class differences. A single eBay purchase may involve a buyer in Australia, a seller in France, and a drop-shipper in China, all transacting on a US based website that refers to California law in its Terms and Conditions. This can lead to many possible points of confusion. (Rule, 2017, pg. 356).

referência nesses tipos de caso, ajudando empresas e consumidores a resolver suas diferenças online, de forma rápida e justa.

Face a isso, graças ao *eBay*, no que concerne ao proveito digital para solução de litígios, que diversas outras fontes de ODR foram criadas. A exemplo disso tem-se um Tribunal do Canadá, denominado *Civil Resolution Tribunal (CRT)*, sendo o primeiro tribunal online do país, fazendo parte do sistema de justiça pública da Colúmbia Britânica. Onde é oferecida uma maneira acessível de resolver disputas sem a necessidade de um advogado ou de comparecimento a um tribunal. Utilizando-se do incentivo através de uma abordagem colaborativa para a resolução de disputas.

Destinado a lidar com conflitos civis análogos ao do Juizado Especial brasileiro, utiliza do meio digital a fim de sanar os conflitos apresentados, os quais podem variar em valores de \$5.000,00 (cinco mil dólares) nas pequenas causas, até \$50.000,00 (cinquenta mil dólares).

Nesse modelo, o sistema educa as partes envolvidas na etapa conhecida como *case explorer*, aqui elas compreenderão melhor sobre os direitos em questão e as possibilidades de solução. Após isso, as partes passaram pelo processo de negociação, o qual utiliza-se da usabilidade e busca derrubar os muros que poderão dificultar a resolução do conflito entre os sujeitos

No mais, caso não seja alcançado um acordo pelas partes, estas são direcionadas a uma câmara de mediação, que coordena as sessões no próprio site ou até mesmo por meio de ligação telefônica. Caso não haja acordo novamente, será passado o caso para o juiz no tribunal, que através da *internet* ou telefone decidirá sobre o conflito, sendo essa a decisão final.

Mostrou-se otimista sua aplicação, de tal forma que, Segundo o Presidente do Tribunal, Shannon Salter, desde o ano de 2017, 94% (noventa e quatro por cento) dos casos com valores inferiores a \$5.000,00 (cinco mil dólares), são solucionados antes da apreciação de um juiz, mediante acordos entre as partes, resultando no aumento gradual do índice de satisfação de seus usuários.

No Brasil também é observada a aplicação da ODR, criada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, ainda em 2015 a plataforma *consumidor.gov.br* é um dos excelentes exemplos da aplicação da tecnologia com o direito, nesse caso o direito do consumidor, assim como no caso da empresa *Ebay*. Favorecendo aos consumidores e as empresas o diálogo para solucionar suas demandas, gratuitamente, afastando a necessidade inicial de judicialização.

Também brasileira, criada em 2016, com plataforma online e por aplicativo e utilizadora dos recursos da ODR, a startup *AcordoNet* é uma plataforma de mediação de conflitos, possibilitando medir a eficiência das negociações, retirar tendências e comportamentos, tudo por meio dos resultados obtidos.

À vista disso, novamente são inferidas as qualidades, pelas quais serão versadas de maneira mais detalhada no tópico seguinte, demonstrando as assertividades em face da adoção das resoluções de conflitos *online* progressivamente no panorama do Direito brasileiro, exigindo a reflexão sobre outras possibilidades de interação com uso da tecnologia, desenraizando sua permanência exclusiva a jurisdição.

### **3.1.2 A importância da Online Dispute Resolution (ODR) na atual conjuntura do direito brasileiro: A implementação da plataforma Modria**

Segundo entendimento dos autores Eckschmidt, Magalhães e Muhr (2016), sobre o uso da ODR, destacam-se suas inúmeras vantagens, em especial a celeridade, englobando também neste o caráter econômico, por não requerer custo de deslocamento- tendo em vista que muitas vezes as partes encontram-se em locais distintos e longínquos umas das outras- de cópias de documentos, carga dos autos, entre outros. Ainda sobre o quesito da economia, essa modalidade de resolução de conflito, por ter os custos geralmente fixos e mais acessíveis, em comparação às taxas da demanda judicial comum, permite que seus usuários vejam os gastos para a solução de suas controvérsias.

Além disso, os autores afirmam que, sendo menos pessoais às relações, esse uso impede as variações de ânimos e tensões entre as partes, afastando a agitação e o desgaste emocional muitas vezes observados em resoluções judiciais, já que a prescindibilidade do contato direto se torna característica dirigente.

Conforme os autores supracitados,

A cada dia que passa, novas funcionalidades tecnológicas são desenvolvidas e surgem novas maneiras e incorporá-las os MESC. Imagine que o Facebook não existia em 2003 e hoje, em pouco mais de 12 anos, é uma das maiores redes sociais do mundo com mais de 1,6 bilhões de usuários. Da mesma forma, novas definições surgiram, levando em conta, inclusive, a origem do conflito. (Eckschmidt; Magalhães; Muhr, 2016, s/p)

Outrossim, a aplicação da ODR no meio jurídico estatal vislumbra acima de tudo a diminuição do número de processos em sua atribuição, o que igualmente incorpora aqui o fator da economia. No mais, suscita aos que dela demandam a flexibilização de horários, apartando assim a exigência de que os conflitos sejam resolvidos em momentos pré-estabelecidos e sem condescendência.

Contudo, pode-se argumentar a respeito da segurança dos conflitos resolvidos por meio desse sistema digital, então o que se explica é que da mesma maneira que uma sentença emitida pelo poder judiciário, no Brasil, temos a atuação de mediadores produzindo títulos executivos extrajudiciais e títulos executivos judiciais (quando os mediadores/conciliadores passam por capacitação oferecida pelo CNJ, portanto, o termo dessa decisão, valendo-se da Resolução *Online*, assumirá título executivo de natureza judicial, podendo ser empreendida se não houver cumprimento voluntário da obrigação, asseverando portanto, segurança jurídica, sobretudo pelo caráter de privacidade, transparência e sigilo.

Reconhecido pelo CNJ, no Relatório Anual de 2015, esse trouxe como uma de suas diretrizes *“impulsionar o uso de meios eletrônicos para tomada de decisões”*, é inegável que no Poder Judiciário brasileiro, a informatização do processo judiciário exhibe veemente valia, devido a efetividade da prestação jurisdicional obedecendo os princípios basilares da eficiência, da celeridade e da razoável duração do processo.

Além desses princípios, a ODR carrega também outros em sua formação e desenvolvimento, sendo estes o da acessibilidade e garantia, a qual importa que a ferramenta esteja à disposição da parte pelo tempo necessário e na íntegra; autonomia de vontade, por meio da participação informada de cada agente, ou seja, consciência de todo o andamento do procedimento e da expectativa de conclusão; igualdade e equilíbrio dos intervenientes ao longo do desenvolvimento de trabalhos *online*; garantia de sigilo e confidencialidade, essa que importa propriamente a segurança deste ambiente digital; neutralidade, equidistância e domínio da tecnologia por parte dos usuários da plataforma, sejam eles árbitros, conciliadores, mediadores ou membros de comissões de julgamento.

Em síntese, segundo o professor de direito Aires José Rover (2001, p. 15).

Ora, o caráter fortemente racional do Direito não só facilita sua aplicação esquemática no dia-a-dia como permite construir sistemas informatizados que avançam naquela direção. Naturalmente, é preciso distinguir as situações em que a aplicação da informática no Direito é possível daquelas em que se exige o uso dos métodos tradicionais de interpretação e resolução de conflitos legais.<sup>10</sup>

Mesmo não observando ainda o emprego majoritário da ODR no cenário da jurisdição brasileira, gradativamente, é apreciado, em especial pela inserção diária da tecnologia e suas criações, sobretudo dos *softwares* de inteligência artificial- os quais possibilitam o auxílio na gestão de tramitação de ações- a presença dessa modalidade de resolução.

Conforme relatório realizado para a pesquisa “Tecnologia Aplicada à Gestão dos Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário Brasileiro”, realizado pelo Centro de Inovação, Administração e Pesquisa do Judiciário da Fundação Getulio Vargas (CIAPJ/FGV), apresenta-se em pelo menos metade dos tribunais do país sistemas carregando essa característica. Nesse viés, encontram-se hoje uma quantidade de 29 *softwares* em desenvolvimento; 7 em fase de projeto piloto; e 27 em produção<sup>11</sup>.

Como exemplo dessas plataformas, temos a plataforma Modria, desenvolvida pela empresa norte-americana *Tyler Technologies*, habilitada a processar um grande volume de disputas sincronizadas, aceitando casos variados como conflitos de consumo até os mais complexos de execução fiscal e direito de família. Essa plataforma chegou ao Brasil em parceria com a Câmara de Mediação e Arbitragem Especializada (CAMES), auxiliando Procons e proporcionando atendimentos mais eficientes.

Seus fundadores foram responsáveis por criar os sistemas de ODR do eBay em meados dos anos 2000, permitindo à empresa processar uma quantidade de 60 milhões de conflitos por ano, onde 90% foram resolvidos pela automação. Diversas Entidades de Resolução Alternativa de Conflitos e Câmaras de Mediação e Arbitragem fazem uso dessa plataforma, a exemplo a *American Arbitration Association*, nos Estados Unidos.

A plataforma utiliza-se de quatro atos, sendo estes: diagnosticar o problema por meio da tecnologia; possibilitar a negociação online entre as partes; dar acesso a um mediador, se necessário; encaminhar o caso para avaliação do resultado. Além disso, os benefícios são vários, tanto para o judiciário quanto para os cidadãos que a utilizam.

Para o judiciário alguns benefícios dizem respeito a rápida redução de processos acumulados, integração com o sistema de gestão de processos eletrônicos do Tribunal e atuais fluxos de trabalho e diminuição dos custos. Já os cidadãos, são favorecidos com maior rapidez na resolução de suas demandas em qualquer lugar do mundo e a qualquer hora e alternativa de custeio mais baixo ao litígio.

Como exemplo para tamanho proveito no que tange sua adoção, tem-se o projeto adotado no Procon/RS, de forma que o órgão pudesse resolver os conflitos sofridos pelos consumidores de maneira mais célere, prática e gerando resultados cada vez mais efetivos, tanto para os próprios consumidores, como para as empresas e o próprio órgão.

Prestes a completar 1 ano de funcionamento, seus resultados são expressivos para todos que utilizam-na, portanto, o Procon/RS que antes demorava cerca de 10 dias para filtrar as reclamações que seriam de sua competência, utilizando agora da

<sup>10</sup> <https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/4917-4910-1-PB.pdf>

<sup>11</sup> CIAPJ/FGV. SALOMÃO, Luiz Felipe Salomão (Org.). **Artificial Intelligence**: the technology applied to conflict resolution in the Brazilian judiciary, mar. 2021., 65

plataforma Modria, o prazo diminuiu consideravelmente para 2 dias, reduzindo 80% do tempo gasto, no mais, a taxa média de atendimento das empresas é de quase 95% evidenciando uma participação quase total; mais de 88% das reclamações abertas na plataforma já são solucionadas na fase de negociação, não havendo necessidade de direcioná-las para a segunda fase da intermediação; o órgão não necessitou dedicar-se a um novo espaço físico para atendimentos, devido as resoluções serem feitas de forma online; o número de servidores também não precisou aumentar, justamente pela implementação do sistema.

Desse modo, verifica-se a gratificação em torno da utilização de sistemas que integram e constituem-se da resolução de conflitos *online* na justiça brasileira, demonstrando cada vez mais a facilidade que estes carregam em seu funcionamento, além da visão de futuro que trazem para o cenário da justiça brasileira. Proporcionando tanto a evolução quanto a superação de obstáculos, mencionados anteriormente, atrelados a solução de litígios por meio da jurisdição.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo foi desenvolvido com o propósito de evidenciar a indiscutível relevância da implementação da *Online Dispute Resolution* (ODR) no contexto jurídico brasileiro. A abordagem busca destacar a crescente necessidade de incorporar plataformas digitais e *softwares* especializados para atender às diversas demandas do campo jurídico. A era digital trouxe consigo desafios singulares e, ao adotar a ODR, o objetivo é aprimorar a resolução de conflitos por meio de recursos eletrônicos, tornando o processo mais eficiente e alinhado às exigências mutáveis do Direito contemporâneo.

A presença indubitável de conflitos está presente na história da humanidade, evoluindo em consonância com as mudanças sociais, culturais e tecnológicas ao longo do tempo. Desde as discordâncias individuais até as disputas intercontinentais, os conflitos são uma constante na vivência humana. No entanto, a essência desses confrontos e as estratégias para sua resolução têm passado por significativas transformações.

No decorrer dos tempos, as formas de solucionar esses conflitos têm passado por transformações significativas. Se, no passado, predominavam métodos mais informais, como a intervenção de líderes comunitários, o avanço da sociedade trouxe consigo sistemas judiciais mais complexos e instituições voltadas à administração da justiça.

Com o advento da era digital, estamos presenciando uma revolução nas técnicas de resolução de disputas, dando origem à Resolução de Conflitos *Online* (ODR). Essa mudança representa a busca por alternativas mais eficazes e acessíveis, aproveitando a tecnologia para proporcionar soluções inovadoras e adaptadas à dinâmica contemporânea. Dessa forma, a história dos conflitos e suas soluções é uma narrativa em constante evolução, moldada pela interação entre a complexidade humana e o progresso social.

A utilização prática de plataformas digitais e *softwares* desenvolvidos especificamente para a Resolução de Disputas *Online* (ODR) é essencial para lidar com a complexidade das tarefas jurídicas. Essas ferramentas foram criadas para oferecer uma ampla gama de recursos, garantindo a efetividade na administração de conflitos online. Ao utilizar tecnologias avançadas, o sistema jurídico brasileiro pode aprimorar sua capacidade de lidar com diversos problemas legais, promovendo uma resolução mais acessível e eficiente de disputas.

O destaque dado à necessidade de utilizar a Resolução de Conflitos *Online* (ODR), por meio de plataformas digitais e softwares especializados, reflete a busca por uma justiça mais rápida, acessível e adequada aos desafios atuais. Ao abraçar as inovações tecnológicas disponíveis, o sistema jurídico brasileiro pode alcançar um avanço significativo em sua capacidade de oferecer soluções eficientes e justas para todas as partes envolvidas.

Além disso, a integração dos Meios Alternativos de Solução de Conflito (MASC) às plataformas digitais representa um avanço significativo na busca por uma justiça mais eficiente e acessível. A combinação desses métodos oferece uma abordagem inovadora para resolver disputas, proporcionando às partes envolvidas opções além do sistema judicial convencional. Com a incorporação da Resolução de Conflitos *Online* (ODR) ao contexto jurídico brasileiro, os MASCs podem se entrelaçar de maneira sinérgica, promovendo um progressivo aumento na eficácia e eficiência do sistema de resolução de conflitos.

Essa fusão entre MASCs e ODR cria um ambiente propício para a resolução de disputas, aproveitando a conveniência e agilidade proporcionadas pelas ferramentas digitais. Essa colaboração permite que as partes envolvidas acessem métodos alternativos de resolução de conflitos de maneira mais rápida e eficiente, aliviando a carga sobre os tribunais tradicionais. Além disso, a adoção de meios digitais pode contribuir para a ampliação do acesso à justiça, permitindo que uma variedade mais ampla de pessoas participe de processos de resolução de disputas de maneira remota.

A análise do estudo de caso das plataformas *eBay* e *Modria* destaca claramente os benefícios da integração digital na administração da justiça e na resolução de litígios. No caso do *eBay*, a implementação de um sistema de resolução de conflitos online (ODR) em colaboração com o professor Ethan Katsh permitiu uma abordagem ágil e eficiente para lidar com disputas entre compradores e vendedoras. Esta abordagem não só facilita o processo, mas também economiza tempo e recursos. Destaca a capacidade das soluções digitais para reduzir a complexidade jurídica.

A plataforma *Modria*, por seu lado, ilustra como os contributos digitais podem melhorar a justiça, oferecendo uma estrutura flexível e adaptável para a resolução de litígios. *Modria* enfatiza a comodidade e facilidade proporcionada pela utilização de recursos digitais, incorporando as mais recentes tecnologias para proporcionar um ambiente propício para negociações e arbitragens online. Esta abordagem não só elimina a burocracia tradicional, mas também minimiza os constrangimentos entre as partes, criando um espaço mais propício a uma solução colaborativa.

Em suma, como se vê nos exemplos do *eBay* e *Modria*, a incorporação do digital na administração da justiça não só agiliza os processos, mas também incentiva mudanças significativas no contencioso ao priorizar a rapidez, a economia, a conveniência e a eficiência. Esta experiência positiva destaca a importância da adoção de soluções inovadoras para criar um sistema jurídico mais eficaz e que se adéque aos desafios modernos.

Dessa forma, conclui-se que o crescente uso da tecnologia e o uso de meios alternativos de resolução de conflitos (MASC) no sistema judicial brasileiro são desenvolvimentos importantes no campo jurídico. A introdução de ferramentas e sistemas digitais, como a Resolução de Conflitos Online (ODR), melhorou a eficiência e a acessibilidade, simplificou processos e permitiu maior flexibilidade na resposta às solicitações da comunidade. A intersecção da tecnologia e do MASC cria um cenário onde a colaboração e a resolução extrajudicial de conflitos não são apenas possíveis, mas viáveis e eficazes.

Esta abordagem inovadora não só acelera o processo jurídico e alivia a carga dos tribunais, mas também reforça a confiança no sistema jurídico, proporcionando uma alternativa mais acessível que satisfaz os requisitos modernos. Utilizando tecnologia e métodos alternativos de resolução de conflitos, o sistema judicial brasileiro caminha em direção a um modelo mais eficiente, baseado na resolução justa e eficiente de disputas. Estas mudanças constituem um passo importante rumo a um sistema jurídico mais moderno e abrangente que responda às necessidades dinâmicas do século XXI.

## REFERÊNCIAS

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

ASSIS, Carolina Azevedo. **A justiça multiportas e os meios adequados de solução de controvérsias: além do óbvio**. Disponível em: <https://www.acbadv.com/artigo/a-justica-multiportas-e-os-meios-adequados-de-solucao-de-controversias-alem-do-obvio>. Acesso em: 18 jul. 2023.

BETANCOURT, Julio César; ZLATANSKA, Elina. **Online Dispute Resolution (ODR): What is it, and is it the Way Forward?** 79 International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management, Issue 3, 2013, Disponível em: <https://ssrn.com/abstract=232542>

BRAGA NETO, Adolfo. A mediação de conflitos no contexto empresarial. In: SOUZA, Luciane Moessa de (Org.). **Mediação de Conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. 2. ed. Santa Cruz do Sul: Essere Nel Mondo, 2015. p. 145-156.

BRASIL. Constituição (1824). Lex: Constituição Política do Império do Brasil, de 25 de março de 1824. Disponível em: <https://www.monarquia.org.br/PDFs/CONSTITUICAODOIMPERIO.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2023.

\_\_\_\_\_. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidente da República, [2016]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em 05 out. 2023.

\_\_\_\_\_. **Lei n.º 5.869, de 11 de janeiro de 1973**. Institui o Código de Processo Civil. Brasília, DF, 1973. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l5869.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l5869.htm). Acesso em: 27 out. 2023.

\_\_\_\_\_. **Lei n.º 13.105, de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF, 2015. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm). Acesso em 16 out. 2023.

\_\_\_\_\_. **Lei n.º 10.259, de 12 de julho de 2001**. Dispõe sobre a instituição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da Justiça Federal. Brasília, DF,

2001. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/leis\\_2001/l10259.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10259.htm). Acesso em: 23 out. 2023.

\_\_\_\_\_. **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. Brasília, DF, 2020. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/l13994.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13994.htm). Acesso em: 16 set. 2023.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995.** Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Brasília, DF, 1995. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9099.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9099.htm). Acesso em 18 out. 2023.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996.** Dispõe sobre a arbitragem. Brasília, DF, 1996. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9307.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm). Acesso em 24 out. 2023.

\_\_\_\_\_. **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. Brasília, DF, 2015. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm). Acesso em 10 nov. 2023.

CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação.** Brasília: Gazeta Jurídica, 2015.

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

\_\_\_\_\_. **Teoria geral do processo.** 28.ed. rev. e atual. São Paulo: Malheiros, 2012.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução nº 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, 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 25 jul. 2023.

\_\_\_\_\_. **Estatísticas do Poder Judiciário.** Painel Estatística. Disponível em: <<https://painel-estatistica.stg.cloud.cnj.jus.br/estatisticas.html>>. Acesso em: 04 nov. 2023.

CRESPO, Mariana Hernandez; ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania. **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil.** Perspectiva sistêmica dos métodos alternativos de resolução de conflitos na América Latina: aprimorando a sombra da lei através da participação do cidadão. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012. p. 39-86.

CROSS, Michael. Canada shows way to online claims future. **The Low Society Gazette**, 2018. Disponível em: <https://www.lawgazette.co.uk/practice/canada-shows-way-to-online-claims-future/5068554> article. Acesso em: 28 ago. 2023.

CURY, César; FERREIRA, Claudia. Pandemia da Covid-19 gera reflexão sobre resolução de conflitos online. **Consultor Jurídico**, 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mar-27/opiniaao-covid-19-gera-reflexao-resolucao-conflitos-online/>. Acesso em: 08 jul. 2023.

ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. **Do conflito ao acordo na era digital: meios eletrônicos para solução de conflitos** - MESC. 2 ed. Curitiba: Doyen, 2016.

FACHINI, Tiago. ODR: o que é e como funciona a Online Dispute Resolution? **ProJuris**, 2023. FERRARESI, Camilo Stangherlim; MOREIRA, Silmara Bosso. **Conflitos e turmas de resolução: da autotutela à jurisdição**. Revisão bibliográfica. Revista JurisFIB: Bauru- SP. IV. n. IV. p. 01 - 38, 12 2013. SSN 2236-4498. Acesso em: 24 out. 2023. Disponível em: <https://www.projuris.com.br/blog/odr/> Acesso em: 25 ago. 2023.

FERRAZ, Deise Brião; SILVEIRA, Simone de Biazzi Avila Batista da. **Online Dispute Resolution (ODR) Como Ferramenta de Acesso à Justiça e Mudança na Gestão de Conflitos no Brasil através da Mediação On-line**. Artigo. Assunto Especial - Doutrina, Porto Alegre, v. 16, n. 88, p. 01 - 25, 07 2019. Acesso em: 19 set. 2023.

GABBAY, Daniela Monteiro; FALECK, Diego; TARTUCE, Fernanda. **Meios alternativos de solução de conflitos**. Rio de Janeiro: FGV, 2013.

GRANAT, Richard S. **Online Mediation. Dispute Resolution Conference, Washington D.C.**, 1996. Disponível em: <http://www.umass.edu/dispute/ncair/granat.htm>. Acesso em: 05 out. 2023.

KLARMANN, Julia Pereira; CANTALI, Rodrigo Ustárroz. **Online dispute resolution e o Direito do Consumidor**. 23 ago. 2021. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2021-ago-23/opiniaao-online-dispute-resolution-direito-consumidori>. Acesso em: 18 ago. 2023.

LIMA, Gabriela Vasconcelos. **Adoção de soluções em online dispute resolution como política pública para o poder judiciário: um panorama da situação brasileira**. 2016. 129 p. Dissertação (Direito Constitucional) — Universidade de Fortaleza.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. **Online Dispute Resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias**. Revista do Direito. Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 55 – 70, set./dez. 2016, 62. Disponível em: <https://doi.org/10.17058/rdunisc.v3i50.8360>. Acesso em: 10 nov. 2023.

LUZ, Eduardo Silva; SAPIO, Gabriele. **Métodos alternativos de resolução de conflitos e a problemática do acesso à justiça em face da cultura do litígio**. Artigo. Interfaces Científicas, Aracaju, v. 6, n. 01, p. 01 - 13, 10 2017. ISSN 2316-3321. Acesso em: 10 nov. 2023

MANINCOR, Márcio. **O caso eBay e os tribunais que resolvem conflitos pela internet**. 2019. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/o-caso-ebay-e-os-tribunais-que-resolvem-conflitos-pela-internet/733521625>. Acesso em: 18 set. 2023.

MARQUES, Ricardo Dalmaso. **A resolução de disputas online (odr): do comércio eletrônico ao seu efeito transformador sobre o conceito e a prática do acesso à justiça**. Thompson Reuters, São Paulo, v. 5, n. 4, p. 01 - 38, Dez 2019.

Ministro Lewandowski destaca Justiça Restaurativa em discurso de posse.

**Associação dos Magistrados Mineiros**, 2018. Disponível em: <https://amagis.com.br/posts/ministro-lewandowski-destaca-justica-restaurativa-em-discurso-de-posse>. Acesso em: 09 jul. 2023.

Modria uma solução completa da Tyler. **Tyler Technologies**, 2018. Disponível em: <https://comesbrasil.com.br/wp-content/uploads/2019/06/Portuguese-Brochure-Modria-.pdf>. Acesso em: 03 nov. 2023.

PINHEIRO, Rogerio Neiva. ODR e resolução de disputas em tempos de pandemia. **Consultor Jurídico**, 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mal-18/rogerio-neiva-odr-resolucao-disputas-tempos-pandemia/>. Acesso em: 05 ago. 2023.

ROVER, Aires José. **Informática no Direito: Inteligência Artificial, introdução aos sistemas especialistas legais**. Curitiba: Juruá, 2001.

RULE, Colin. **Designing a Global Online Dispute Resolution System: Lessons Learned from eBay**. University of St. Thomas Law Journal, [s. l.], 2017.

SAMPAIO, Lia Regina Castaldi; BRAGA NETO, Adolfo. **O que é mediação de conflitos**. São Paulo: Brasiliense, 2007.

SILVA, De Plácido e. **Vocabulário jurídico**. Atualizadores: Nagib Slaibi Filho e Glauca Carvalho. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

SILVEIRA, Luiza Rolim da. **A resolução de disputas online por meio do método da ODR no ebay**. 2020. 52 p. Monografia (Direito) — Universidade do Sul de Santa Catarina. Acesso em: 03 out. 2023.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. Rio de Janeiro-São Paulo: Forense/Método, 2016.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. São Paulo: Método, 2008.

VASCONCELOS, Anna Luiza Di. **Mediação eletrônica e suas inúmeras vantagens**. 2016. Disponível em: <https://pt.linkedin.com/pulse/mediaAgAcoeletrAtnica-e-suas-inÚmeras-vantagensvasconcelos>. Acesso em: 15 set. 2023.

VEIGA, Luiz Adolfo Olsen da. Apud ROVER, Aires José. **Informática no Direito. Inteligência Artificial. Introdução aos sistemas especialistas legais**. Curitiba: Juruá, 2001, p.8.

ZAGANELLI, Margareth Vetis; REIS, Adrielly Pinto dos; PARENTE, Bruna Velloso. **A aplicabilidade do "online dispute resolution\* (odr) no sistema jurídico brasileiro:** a resolução de conflitos pelo poder judiciário em meio digital e os seus reflexos durante o isolamento social. *Quadrimestral, Revista Eletrônica de Direita Processual - REDP*, Rio de Janeiro, v. 23, n. 2, p. 01 - 26, 08 2022. ISSN 1982-7636. Disponível em: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>. Acesso em: 21 out. 2023.

## AGRADECIMENTOS

A Deus por me dar sabedoria, coragem e força, permitindo-me enfrentar sabiamente os desafios e perseverar diante das adversidades.

A minha amorosa família, pilar fundamental em minha vida, em especial, aos meus dedicados pais, Fernandes Antônio de Almeida e Maria Lucia Tiburtino Leite Almeida, pelo amor inabalável e apoio constante ao longo de minha vida. Sua fé, as orientações sábias e seus valores nobres tornaram-se a bússola que me guia no caminhar da vida, proporcionando o meu crescimento pessoal e profissional.

As minhas queridas irmãs, Sophia Almeida Tiburtino e Lavínia Almeida Tiburtino, que desde nascidas demonstram cumplicidade, laços emocionais e compartilham experiências comigo, criando um ambiente de amor e compreensão em nossa família, e por todo esse amor incondicional que recebo.

Aos meus tios Janaína de Farias Costa Almeida e Adelino Aquino Almeida (Tio Neto), a minha prima-irmã Maria Cecília Farias Costa Almeida e aos meus tios-avós João Costa e Giselda Áurea Farias Costa (*In Memoriam*), que de forma nobre e generosa me acolheram ao longo desses cinco anos, me dando apoio, segurança, zelo e afeto, representando fielmente minha segunda família.

Todos na minha família desempenharam um papel único e importante em minha jornada e contribuíram para que me tornasse a pessoa humana que sou hoje. Assim, minha eterna gratidão e amor, aos meus avós maternos, Simão Tiburtino Leite (*In Memoriam*) e Joana Martins de Araújo, que com toda nobre grandeza me amam, cuidam, protegem, ensinam e apoiam desde o meu nascimento. São meus ídolos e amores, pela grandeza de avós e seres do bem que representam para mim.

Aos meus avós paternos, Antonio Oliveira de Almeida e Maria Almeida de Sousa (*In Memoriam*) pelo o amor, carinho e proteção.

A todos os meus tios e tias, primos e primas, meu muito obrigada pelo apoio direto ou indireto.

As pessoas muito especiais em minha vida: Janaina Godoy, Dona Zuleide, Dona Irene, Elizabeth, Mariângela, Sana e Kleber. A amizade e o acolhimento de vocês me proporcionaram felicidade, segurança, laços de carinho e muito apoio ao longo de toda minha trajetória. A Victoria, sua amizade é um tesouro muito valioso para mim.

Sou profundamente grata a meu namorado Gabriel Maurice. Todas as palavras de incentivo, os gestos de afeto e os maravilhosos momentos que compartilhamos, a mencionar durante o período em que construí esse trabalho, tornaram minha jornada ainda mais importante e sublime. Muito obrigada por fazer parte deste significativo capítulo, tê-lo em minha vida tem sido razão constante de felicidade, companheirismo e amor.

A minha orientadora, Professora Mestre Maria Cezilene, pelas orientações, onde suas palavras não são apenas técnicas, mas também de apoio, inspiração e incentivo inestimáveis que tornaram esta jornada mais significativa e enriquecedora. Sua

disposição em compartilhar seus conhecimentos, me guiando através dos desafios e contribuindo significativamente no avanço e desenvolvimento deste trabalho.

Aos colegas, amigos e amigas de curso, que durante esses anos sempre compartilhamos conhecimentos e alegrias, me proporcionando crescimento profissional e humano. São parte importante da minha jornada.

A Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), pela oportunidade e permissão ao acesso a tantos conhecimentos de maneira grandiosa e motivacional.