

REVISTA INTERNACIONAL
CONSINTER
DE DIREITO

*Publicação Semestral Oficial do
Conselho Internacional de Estudos
Contemporâneos em Pós-Graduação*

ANO VIII – NÚMERO XIV

1º SEMESTRE 2022

ESTUDOS CONTEMPORÂNEOS

REVISTA INTERNACIONAL CONSINTER DE DIREITO, ANO VIII, N. XIV, 1º SEM. 2022



Europa – Rua General Torres, 1.220 – Lojas 15 e 16 – Tel: +351 223 710 600
Centro Comercial D’Ouro – 4400-096 – Vila Nova de Gaia/Porto – Portugal

Home page: revistaconsinter.com

E-mail: internacional@jurua.net

ISSN: 2183-6396-00014

Depósito Legal: 398849/15

DOI: 10.19135/revista.consinter.00014.00

Editor:

David Vallespín Pérez

Catedrático de Derecho Procesal de la Universitat de Barcelona. Su actividad docente abarca tanto los estudios de Grado como los de Doctorado. Ha realizado enriquecedoras estancias de investigación en prestigiosas Universidades Europeas (Milán, Bolonia, Florencia, Gante y Bruselas).

Diretores da Revista:

Germán Barreiro González

Doctor en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Colaborador Honorífico en el Departamento de Derecho Privado y de la Empresa – Universidad de León (España).

Gonçalo S. de Melo Bandeira

Professor Adjunto e Coordenador das Ciências Jurídico-Fundamentais na ESG/IPCA, Minho, Portugal. Professor Convidado do Mestrado na Universidade do Minho. Investigador do CEDU – Centro de Estudos em Direito da União Europeia. Doutor e Licenciado pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra. Mestre pela Faculdade de Direito da Universidade Católica Portuguesa.

María Yolanda Sánchez-Urán Azaña

Catedrática de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social de la Facultad de Derecho, UCM, de la que ha sido Vicedecana de Estudios, Espacio Europeo de Educación Superior y de Innovación Educativa y Convergencia Europea.

A presente obra foi aprovada pelo Conselho Editorial Científico da Juruá Editora, adotando-se o sistema *blind view* (avaliação às cegas). A avaliação inominada garante a isenção e imparcialidade do corpo de pareceristas e a autonomia do Conselho Editorial, consoante as exigências das agências e instituições de avaliação, atestando a excelência do material que ora publicamos e apresentamos à sociedade.

REVISTA INTERNACIONAL
CONSINTER
DE DIREITO

*Publicação Semestral Oficial do
Conselho Internacional de Estudos
Contemporâneos em Pós-Graduação*

ANO VIII – NÚMERO XIV

1º SEMESTRE 2022

ESTUDOS CONTEMPORÂNEOS

Porto
Editorial Juruá
2022

COLABORADORES

Alexander Haering Gonçalves Teixeira

Alexandre Coutinho Pagliarini

Alexandre de Castro Coura

Andréa Amuda Vaz

Antônio César Bochenek

Audrey Kramy Araruna Gonçalves

Carlos Magno Alhakim Figueiredo Junior

Cintia Teresinha Burhalde Mua

Cristiano de Castro Jarreta Coelho

Damaris Tuzino de Rezende

Daniel Carnio Costa

Duarte Rodrigues Nunes

Eliza Remédio Alecrim

Eugênio Facchini Neto

Gerardo Bernales Rojas

Graziella Maria Deprá Bittencourt Gadelha

Henry Gabriel Colombi Barbosa Ferreira

J. Eduardo López Ahumada

Jaime Suau Morey

Karina Albuquerque Denicol

Lara Carrera Arrabal Klein

Lucivania Dias Mendes

Luiz Augusto Reis de Azevedo Coutinho

Luiza Nagib

Marco Antônio Lima Berberi

Marcus Vinicius Mariot Pereira

María Ángeles Pérez Marín

María Cristina Vidotte Tárrega

María Eugenia Grau Pirez

María Luisa Dominguez Barragán

María Soledad Racet Morciego

Natália Cristina Chaves

Noemí Jiménez Cardona

Nuria Beloso Martín

Paulo José Sá Bittencourt

Rafael Oliveira Santos

Rosa Rodríguez Bahamonde

Rui Ghellere Ghellere

Tais Martins

Vinicius Ribeiro Cazelli

Wagner Rocha D'Angelis

Integrantes do Conselho Editorial do



Alexandre Libório Dias Pereira

Doutor em Direito; Professor da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.

Antonio García-Pablos de Molina

Catedrático de Direito Penal da Universidad Complutense de Madrid.

Carlos Francisco Molina del Pozo

Doutor em Direito; Professor Titular de Direito Administrativo e Diretor do Centro de Documentação Europeia na Universidade de Alcalá de Henares; Professor da Escola Diplomática e do Instituto Nacional de Administração Pública.

Fernando Santa-Cecilia García

Professor Titular de Direito Penal e Criminologia da Universidad Complutense de Madrid.

Ignacio Berdugo Gómez de la Torre

Catedrático de Derecho Penal en la Universidad de Salamanca.

Joan J. Queralt

Catedrático de Direito Penal da Universitat Barcelona.

Jordi García Viña

Catedrático de Direito do Trabalho e Seguridade Social da Universitat de Barcelona.

Manuel Martínez Neira

Doutor em Direito; Professor Titular da Faculdade de Ciências Sociais e Direito da Universidade Carlos III de Madrid.

María Amparo Grau Ruiz

Catedrática Acreditada de Derecho Financiero y Tributario – Universidad Complutense de Madrid.

María del Carmen Gete-Alonso y Calera

Catedrática de Direito Civil da Universitat Autònoma de Barcelona.

Mário João Ferreira Monte

Doutor em Ciências Jurídico-Criminais; Professor Associado com nomeação definitiva na Escola de Direito da Universidade do Minho; membro integrado do Centro de Investigação de Direitos Humanos da Universidade do Minho e Presidente do Instituto Lusófono de Justiça Criminal (JUSTICRIM).

Paulo Ferreira da Cunha

Doutor em Direito; Professor Catedrático da Faculdade de Direito da Universidade do Porto.

ESSA OBRA É LICENCIADA POR UMA LICENÇA *CREATIVE COMMONS*

Atribuição – Uso Não Comercial – Compartilhamento pela mesma licença 3.0 Brasil.

É permitido:

- copiar, distribuir, exibir e executar a obra
- criar obras derivadas

Sob as seguintes condições:



ATRIBUIÇÃO

Você deve dar crédito ao autor original, da forma especificada pelo autor ou licenciante.



USO NÃO COMERCIAL

Você não pode utilizar esta obra com finalidades comerciais.



COMPARTILHAMENTO PELA MESMA LICENÇA

Se você alterar, transformar ou criar outra obra com base nesta, você somente poderá distribuir a obra resultante sob uma licença idêntica a esta.

– Para cada novo uso ou distribuição, você deve deixar claro, os termos da licença desta obra.

- Licença Jurídica (licença integral):
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/br/legalcode>

Esta revista proporciona acesso público livre e imediato a todo seu conteúdo em ambiente virtual.

APRESENTAÇÃO

A **Revista Internacional CONSINTER de Direito** é uma publicação de cariz periódico do **CONSINTER – Conselho Internacional de Estudos Contemporâneos em Pós-Graduação** que tem por objetivo constituir-se num espaço exigente para a divulgação da produção científica de qualidade, inovadora e com profundidade, características que consideramos essenciais para o bom desenvolvimento da ciência jurídica no âmbito internacional.

Outra característica dos trabalhos selecionados para a **Revista Internacional CONSINTER de Direito** é a multiplicidade de pontos de vista e temas através dos quais o Direito é analisado. Uma revista que se pretende internacional tem o dever de abrir horizontes para temas, abordagens e enfoques os mais diversos e, através deste espaço, colaborar com um melhor diálogo académico.

Resultado de um trabalho criterioso de seleção, este volume que agora se apresenta destina-se a todos aqueles que pretendem pensar o Direito, ir além da sua aplicação quotidiana, mas sem deixar de lado o aspecto prático, tão característico das ciências.

Capítulo 01

DIREITOS DIFUSOS, COLETIVOS E INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS

ROMPIMENTO DE PADRÕES CULTURAIS E A
RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS:
DESAFIOS E PERSPECTIVAS NA ERA DIGITAL

BREAKING CULTURAL PATTERNS AND
ONLINE CONFLICT RESOLUTION:
CHALLENGES AND PERSPECTIVES IN THE DIGITAL AGE

DOI: 10.19135/revista.consinter.00014.07

Recebido/Received 30.06.2021 – Aprovado/Approved 30.11.2021

*Maria Cristina Vidotte Blanco Tárrega*¹ – <https://orcid.org/0000-0002-4805-4345>

*Damaris Tuzino de Rezende*² – <https://orcid.org/0000-0002-2747-0841>

Resumo

Este trabalho traça uma análise de como os mecanismos de *online dispute resolution* (ODR) vêm sendo utilizados de forma crescente para resolver conflitos no ambiente virtual, de modo a romper padrões culturais que sempre exigiram a presença física das partes para a solução da controvérsia. O objetivo da pesquisa é trazer elementos conceituais e os desafios e perspectivas relacionados à solução virtual de resolução de disputas no Brasil, com olhos voltados para o direito constitucional de acesso à justiça. A hipótese é a de que a falta de regulação legislativa da matéria e a cultura profundamente enraizada do litígio e do pró-contencioso predominante são desafios à mudança cultural acerca dos meios de resolução de conflitos. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica e documental, concluindo que o Direito associado à tecnologia é uma realidade, e a era digital e o progresso da conectividade *online* propiciam modelos inovadores de resolver disputas. É possível concluir que, mesmo havendo ausência de um regime jurídico abrangente sobre ODR no Brasil, isso não impediu que seus mecanismos tivessem um desenvolvimento incipiente no país, e superar esses e outros desafios permitirá que os sistemas de ODR sejam mais utilizados e tragam ainda mais resultados positivos para o Brasil.

Palavras-chave: Acesso à justiça; Era digital; Resolução *online* de conflitos; Tecnologia.

Abstract

This work analyzes how online dispute resolution (ODR) mechanisms have been increasingly used to resolve conflicts in the virtual environment, in order to break cultural

¹ Doutora em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP. Professora titular da Universidade Federal de Goiás, nos Programas de Pós-Graduação em Direito Agrário e no Doutorado da Rede Pro Centro Oeste de Biotecnologia Biodiversidade, e no Programa de Mestrado da Universidade de Ribeirão Preto. E-mail: mcvidotte@gmail.com.

² Mestranda em Direitos Coletivos e Cidadania pela Universidade de Ribeirão Preto – UNAERP. Especialista em Direito Processual Civil pela Faculdade de Direito de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo – USP (2016). Graduada em Direito pela Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG (2012). Pesquisadora cadastrada no Diretório dos Grupos de Pesquisa no Brasil Lattes/CNPq. E-mail: damaristuzino@yahoo.com.br.

patterns that have always required the physical presence of the parties to resolve the dispute. The objective of the research is to bring conceptual elements and the challenges and perspectives related to the virtual solution of dispute resolution in Brazil, with an eye on the constitutional right of access to justice. The hypothesis is that the lack of legislative regulation of the matter and the deeply rooted culture of litigation and the predominant pro-litigation are challenges to cultural change regarding the means of conflict resolution. This is a bibliographical and documentary research, concluding that the Law associated with technology is a reality, and the digital age and the progress of online connectivity provide innovative models for resolving disputes. Even with the absence of a comprehensive legal regime on ODR in Brazil, this did not prevent its mechanisms from having an incipient development in the country. Overcoming these and other challenges will allow ODR systems to be used more and bring even more positive results to Brazil.

Keywords: Access to justice; Digital age; Online dispute resolution; Technology.

Sumário: 1. Introdução. 2. Métodos online de resolução de conflitos. 3. O acesso à justiça como objetivo dos métodos alternativos de resolução *online* de conflitos. 4. Perspectivas e desafios para o Brasil. 5. Considerações finais. Referências.

1 INTRODUÇÃO

A vida em sociedade é permeada de intensas relações entre os seres humanos, o que faz com que o conflito seja inerente à interação entre indivíduos, que em algum momento terão interesses contrapostos ou antagônicos. Os atritos nas relações intersubjetivas e até mesmo intergrupais podem ser marcados por divergências com variadas dimensões: familiares, patrimoniais, sociais, profissionais e afetivas. Tais divergências são a gênese de um dos fenômenos mais recorrentes na sociedade: o conflito.

E com o intuito de proteger contra a barbárie, o Direito traz normas capazes de regular as relações humanas e aplicar sanções a quem é devido. É daí que se extrai famoso brocardo de que não há sociedade sem direito. O Estado, então, torna-se a figura central na disciplina das relações públicas e privadas, o que a longo prazo mostrou-se insuficiente, uma vez que as demandas e os conflitos continuam em ascensão e o Poder Judiciário já não é capaz de ser o único a solucionar, dentro de prazo razoável, os litígios a ele apresentados, e nem sempre é capaz de promover a pacificação social almejada.

Nesse contexto surgem outros meios de resolução de conflitos, que são outros caminhos para solucionar controvérsias sem chegar à instância judicial, e dentre eles estão, principalmente, a mediação, a conciliação, a arbitragem e as ODR (*online dispute resolution*) ou resolução de disputas no meio virtual. As formas de resolução de conflito citadas, com exceção da arbitragem, trazem muito forte o valor da consensualidade, e não da disputa. E apesar de ainda existir maior valorização dos métodos tradicionais de distribuição de justiça, os outros meios de se resolver uma controvérsia têm sido cada vez mais valorizados e ganharam ainda mais destaque no Código de Processo Civil de 2015.

Ao se utilizar dos meios alternativos (ou adequados) de solução de conflitos, a preocupação não é apenas com o custo e com a duração do processo, mas também com a qualidade da resposta a ser dada. Assim, esses meios representam tanto um canal que pode dar uma resposta mais adequada à situação do interessado, como

também reconhecem a capacidade do indivíduo de melhor administrar e resolver seus próprios conflitos, o que significa oferecer mais autonomia ao cidadão.

O presente trabalho dará enfoque especialmente à resolução *online* de disputas (ODR), que configura mais um rompimento dos padrões culturais no que tange às formas de resolução de conflitos. Com o uso intenso e crescente da tecnologia e com a oportunidade de resolver controvérsias com mais eficiência, a relação entre Direito e desenvolvimento tecnológico oportuniza à sociedade mudanças nos seus padrões de comportamento e possibilita que a resolução de seus conflitos se dê também no universo *online*. Sendo assim, o objetivo da pesquisa é trazer elementos conceituais e os desafios e perspectivas relacionados à solução virtual de resolução de disputas no Brasil, com olhos voltados para o direito constitucional de acesso à justiça.

As condições para a resolução virtual de disputas exigem, além de atenção para a prevenção e para a resolução massificada de conflitos, forte emprego de tecnologias de informação e comunicação, o que demanda das instituições envolvidas em sua resolução e das partes empenho e mudança de comportamento. A sociedade cada vez mais se relaciona no ciberespaço e o Poder Judiciário deve acompanhá-la, de modo que as ferramentas de ODR podem fazer com que os órgãos judiciais se tornem mais eficientes e atendam às expectativas dos cidadãos, ressaltando que o uso da tecnologia traz uma nova racionalidade e novos desafios para os quais o Direito precisa se adaptar para garantir o efetivo acesso à justiça.

Milhões de disputas já foram dirimidas sem necessidade de intervenção humana, sem acessar os órgãos judiciais e sem que houvesse uma decisão final emitida por um terceiro sobre as partes, alterando a configuração de uma nova sociabilidade. Demandas que chegariam ao Judiciário passam a ser conduzidas por tecnologia e são dirimidas sem necessidade de intervenção humana, sem recurso a órgãos judiciais e sem uma decisão final e vinculante para as partes.

Assim, a hipótese é a de que a falta de regulação legislativa da matéria e a cultura profundamente enraizada do litígio e do pró-contencioso predominante são desafios à mudança cultural acerca dos meios de resolução de conflitos. Através de uma pesquisa bibliográfica e documental, lastreada em livros, artigos científicos e trabalhos acadêmicos, serão analisados os métodos *online* de resolução de conflitos e como eles transformaram a interação humana na gestão de disputas. Em seguida, aponta-se o direito de acesso à justiça enquanto objetivo dos métodos alternativos de resolução online de disputas. Por fim, indicam-se as perspectivas e os desafios que despontam a partir desses novos mecanismos extrajudiciais de resolução de controvérsias, ressaltando que o Direito associado à tecnologia é uma realidade, e a era digital e o progresso da conectividade *online* propiciam modelos inovadores de resolver disputas. E em que pese não exista um regime jurídico abrangente sobre ODR no Brasil, isso não impediu que seus mecanismos tivessem um desenvolvimento incipiente no país, que já aplica mecanismos de ODR, tanto no âmbito público quanto no privado, e cada vez mais reconhece o amplo potencial de crescimento das ferramentas *online* de resolução de disputas.

2 MÉTODOS ONLINE DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Onde há relacionamento interpessoal, há conflito. E quanto maior for a interação entre os indivíduos, maiores as chances de surgirem controvérsias entre eles. O desenvolvimento tecnológico e a contínua evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) contribuem para o aumento dessa interação social, uma vez que os tratos e as relações entre pessoas, empresas e governos também crescem, o que consequentemente origina novas disputas.

A era digital trouxe um novo desafio ao Poder Judiciário: lidar e solucionar uma quantidade cada vez maior de litígios, que com o sucesso das tecnologias de informação e comunicação se reeditam e demandam respostas que deem conta da sua diversidade. Fernandes et al. (2018) afirmam que:

Por muito tempo o sistema judiciário foi o único meio legal disponível para a resolução de conflitos no Brasil, em que os tribunais receberam um grande número de ações judiciais e a “cultura do litígio” criou raízes profundas. Nesse ambiente, a lei processual direcionou os disputantes ao litígio à força, o que levou a uma diminuição do foco nas abordagens colaborativas.

Nesse contexto, os órgãos judiciais não conseguiram e não conseguem resolver de forma adequada e em tempo hábil todos os problemas a eles apresentados. Verificou-se a necessidade de se buscar meios alternativos ao processo judicial, o que desencadeou a valorização dos meios alternativos de resolução de disputas, ou ADR (*alternative dispute resolution*).

Dentre esses meios alternativos de resolução de conflitos, os mais comuns são a mediação, a conciliação, negociação e a arbitragem. E quando se incorporam as TIC a tais meios, surge então a ODR (*online dispute resolution*) que, conforme um de seus impulsores, Colin Rule (2002, p. 03), “combina a eficiência da solução alternativa de disputas com o poder da internet”.

Em que pese as ADR dispensem a intervenção de agentes públicos e o comparecimento às Cortes, continuam exigindo a presença física das partes e de eventual terceiro (conciliador ou o mediador, por exemplo), em um espaço determinado e em um momento temporal específico, o que demonstra uma dificuldade em um mundo que está cada vez mais hiperconectado, em que as interações acontecem frequentemente no espaço digital (DRUMOND; SALOMÃO, 2020).

Ao se pensar em soluções mais adequadas para acompanhar novas relações estabelecidas no ciberespaço, e que geram novos conflitos, surgiram então as ODR, que relacionam tecnologia e Direito com o intuito de resolver litígios e servir como mais uma porta de acesso à justiça. ODR são os sistemas ou ferramentas focadas em solução (e prevenção) de conflitos por meio de tecnologia informática, softwares e utilização da internet, valendo-se de algoritmos, inteligência artificial e *big data*.

A aplicação da tecnologia nos procedimentos jurisdicionais ocorre em três fases. A primeira envolve a administração de processos e aumento de eficiência. A segunda fase refere-se ao aumento de governança digital, com mais ferramentas e

informações acessíveis ao público. E, por fim, o uso de ferramentas de acesso à justiça, em que os procedimentos são feitos integralmente ou hibridamente por inteligência artificial (KATSH; RABINOVICH-EINY, 2017).

E no sistema de ODR, ferramentas tecnológicas permitem que as interações entre as partes não precisem acontecer presencialmente ou mesmo em tempo real, ou seja, é possível a comunicação assíncrona, em que é prescindível que as mensagens sejam trocadas simultaneamente. Ademais, importante ressaltar que usar ODR não significa simplesmente transferir os meios alternativos de resolução de disputas para uma plataforma virtual. Mas pensar em novas formas de resolver as controvérsias e em novos caminhos, a partir da coleta e do tratamento dos dados. A utilização da informação disponível para desenvolver mecanismos de prevenção de conflitos e métodos mais eficazes de solução de controvérsias, empregando a inteligência artificial e o *Big Data Analytics* para entender o que funciona e o que não funciona, torna possível mudar todo o panorama da resolução de disputas.

Nota-se, portanto, que os métodos ODR podem ser considerados espécies do gênero ADR, mas o que os diferencia é que aquele será realizado no ambiente virtual, com o emprego dos influxos tirados dos tratamentos dos dados e do uso da informação para descobrir os caminhos mais eficientes. O exemplo mais significativo do emprego de ODR diz respeito ao sistema desenvolvido pelo eBay, com início em 1999. O eBay tem um sistema de resolução de conflitos que conecta seus compradores e vendedores e resolve mais de 60 milhões de disputas por ano, e com taxa de satisfação superior a 90% (SALOMÃO; DRUMOND, 2020).

A partir do “método da escada”, o eBay escalona suas preocupações. A primeira delas é evitar que surja o conflito. Aqui há o interesse pelo consumidor insatisfeito, dando informações através de um banco de respostas para uma série de reclamações que são comumente apresentadas pelo cliente. A ideia é amparar o cliente, tirando todas as suas dúvidas, sem incluir ainda a outra parte, propiciando informação suficiente buscando eliminar o problema daquela pessoa.

Quando isso não é possível, o algoritmo do sistema passa para a segunda etapa, a da mediação *online*, em que o software conecta as duas partes envolvidas na transação e pergunta para elas, em linguagem natural, em que consiste o conflito. A partir desse momento, em que as duas partes são conectadas pelo software, elas podem começar a apresentar propostas para a composição. De acordo com as informações que as partes trazem, o próprio sistema começa a identificar áreas possíveis de acordo e sugerir determinadas soluções.

Caso as partes não aceitem qualquer das propostas, o sistema virtual decide a questão e a passa para a etapa três, transformando aquela mediação em uma arbitragem. Tudo o que foi dito nas etapas anteriores será levado em consideração pelo sistema, no momento da sua decisão. Assim, o objetivo é solucionar a disputa da forma mais rápida possível, com pouco ou nenhum envolvimento humano.

Como o eBay soluciona milhões de conflitos por ano, seu algoritmo acaba armazenando, constantemente, milhares de dados. Isso porque as disputas guardam determinadas padronizações, que são percebidas pelo sistema e são levadas em con-

ta, não só naquilo que se refere às disputas em si, mas também naquilo que se refere ao tipo de propostas que acabam sendo aceitas ou não, e às reações dos consumidores às decisões e às sugestões do sistema.

Logo, todas essas informações alimentam o sistema de algoritmo, que vai passar, cada vez mais, a oferecer soluções e propostas mais precisas e mais adequadas, melhorando a eficiência do sistema, aprimorando e chegando a níveis de acordo cada vez mais maiores e melhores. Também é importante destacar, no caso do eBay, a questão da efetividade da decisão ou do acordo. Como o eBay tem os dados financeiros dos litigantes, quando alguém é condenado a pagar alguma coisa para alguém, aquele valor já vai ser descontado diretamente do seu cartão de crédito.

Se o desconto não foi possível, a reputação daquele usuário perante a comunidade que utiliza o eBay vai ficar maculada e dificultará novas transações, podendo chegar até, no limite, à exclusão daquela pessoa da plataforma. Todo esse cenário é o que faz com que esse sistema de resolução de disputas do eBay seja um grande sucesso.

Assim se iniciou o desenvolvimento de ODR no setor privado, a partir da experiência do eBay ainda na década de 90, que depois se expandiu para Amazon, PayPal e outros. As ferramentas de ODR têm sido muito desenvolvidas, não só no setor privado, mas também no setor público, no mundo inteiro e também no Brasil.

No Brasil, por exemplo, há o site Consumidor.gov.br³, que consiste em um serviço público para solução de conflitos de consumo pela internet. Nele o consumidor registra a reclamação e a empresa reclamada tem até 10 dias para apresentar resposta. Essa plataforma fornece um quadro de indicadores estatísticos sobre o serviço prestado, com informações e gráficos sobre o tempo médio de respostas das empresas, grau de satisfação do consumidor e índice de resolução das reclamações.

O objetivo da plataforma, que começou a funcionar em maio de 2014, é promover a resolução alternativa de conflitos de consumo por meio da Internet, permitindo uma interlocução direta entre consumidores e empresas. Dessa forma, apenas podem participar as empresas que voluntariamente vinculam-se ao programa e assinam um termo de compromisso, no qual se obrigam a fornecer uma solução para o conflito no prazo máximo de dez dias.

Por se tratar de um serviço provido e mantido pelo Estado, com ênfase na interatividade entre consumidores e fornecedores para redução de conflitos de consumo, a participação de empresas no Consumidor.gov.br só é permitida àqueles que aderem formalmente ao serviço, mediante assinatura de termo no qual se comprometem em conhecer, analisar e investir todos os esforços disponíveis para a solução dos

³ O Consumidor.gov.br é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. É uma ferramenta monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e também por toda a sociedade, e possibilita a resolução de conflitos de consumo de forma rápida e desburocratizada: atualmente, 80% das reclamações registradas no Consumidor.gov.br são solucionadas pelas empresas, que respondem às demandas dos consumidores em um prazo médio de 7 dias. Ver mais em: <<https://www.consumidor.gov.br>>

problemas apresentados. O consumidor, por sua vez, deve-se identificar adequadamente e comprometer-se a apresentar todos os dados e informações relativas à reclamação relatada.

3 O ACESSO À JUSTIÇA COMO OBJETIVO DOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO *ONLINE* DE CONFLITOS

A utilização de métodos alternativos de resolução de disputas *online* representa um importante meio garantidor dos direitos fundamentais previstos na Constituição Federal, uma vez que possibilita a efetivação do acesso à justiça, mandamento constitucional e direito básico de todos. O acesso à justiça, contudo, não pode mais ser visto como sinônimo de acesso ao Poder Judiciário. Ao Estado incumbe proporcionar outros meios de resolução de controvérsias, implementando uma justiça mais participativa, com oferta de caminhos diversificados para a solução de conflitos.

Na obra “Acesso à Justiça”, Cappelletti e Garth (1998, p. 12) identificam que o acesso à justiça “pode ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos”. Os autores do denominado Projeto Florença apresentam o conceito de três ondas renovatórias de acesso à justiça. A primeira onda é marcada pela assistência judiciária aos economicamente desfavorecidos, de modo a remover os obstáculos econômicos quanto ao acesso à justiça. Apoia-se aqui, por exemplo, o expediente da assistência judiciária gratuita.

No que se refere à segunda onda, tem-se a preocupação com a tutela dos interesses transindividuais, em que os problemas passam da restrição à esfera individual para a esfera coletiva. Mancuso (2011) aponta que as macrolitides resolvidas nos quadrantes da jurisdição coletiva possuem vocação para a isonomia e para a economia processual. Haveria, então, verdadeira busca pela igualdade material e pelo máximo resultado do processo.

A terceira onda renovatória de acesso à justiça é voltada aos entraves processuais e às imperfeições do sistema processual. Marcada pela busca da simplificação dos procedimentos e da desjudicialização de conflitos, abrange a ênfase crescente na resolução alternativa de conflitos, contexto em que a resolução *online* de disputas se insere.

A ODR tem grande potencial para coadjuvar o cumprimento das expectativas geradas pela terceira onda de acesso à justiça, cuja compreensão é a de que para cada tipo de conflito existe um meio adequado de solução (DRUMOND; SALOMÃO, 2020). A tecnologia está transformando o cenário das disputas, e esse novo cenário traz a necessidade de instrumentos e técnicas inovadores.

Além das três ondas renovatórias de Cappelletti e Garth, Economides (1999) sugere haver a quarta onda renovatória, com enfoque na humanização dos profissionais do direito e na criação de um novo modelo educativo com métodos complementares de resolução de conflitos. Esses métodos complementares de resolução de conflitos garantem o direito fundamental de acesso à justiça. As partes envolvidas em um litígio não necessariamente devem resolvê-lo no âmbito judicial e pelo méto-

do adjudicado, de forma que o acesso formal ao Poder Judiciário se mostra, por vezes, insuficiente.

Isso porque há situações em que a solução da controvérsia tem maior potencial de ser justa quando trilha os caminhos oferecidos pela tecnologia e pela informação. O desenvolvimento de ferramentas tecnológicas e aplicativos de comunicação pode fornecer resultados mais eficazes para os problemas criados pela sociedade da informação, em que a velocidade dos acontecimentos não é compatível com o sistema de justiça que se oferta.

Nesse contexto, Bodart e Fux (2020, p. 117) advertem que:

Em uma concepção tradicional, o acesso à justiça é compreendido como uma garantia de expansão do sistema jurisdicional a todos que queira litigar. Subjacente a essa visão está a ideia de que quanto mais pessoas litigando em juízo, melhor, porquanto o Judiciário poderia distinguir entre as pretensões fundadas e as infundadas, tutelando o direito dos que precisam.

Dentro do contexto dos obstáculos ao acesso à justiça, é expressivo analisar quando a litigância civil é socialmente benéfica e quando ela impacta negativamente a comunidade, destacando-se que, sob a perspectiva social, a litigância apenas é positiva quando os benefícios da mudança de comportamento pelos indivíduos forem maiores que os recursos consumidos na operação do sistema de justiça (BODART; FUX, 2020).

É preciso haver racionalização na distribuição da justiça, com a subsequente desobstrução dos órgãos judiciais através da atribuição da solução de certas controvérsias a instrumentos institucionalizados de resolução, bem como mudança de mentalidade dos jurisdicionados, que precisam superar as barreiras informacionais e a resistência de caráter ideológico dos advogados.

O direito de acesso à justiça tem como grande aliado a internet. Em um país como o Brasil, em que o congestionamento processual é desarrazoado, em grande medida devido à cultura do demandismo⁴, uma resposta ao alarmante acionamento do Poder Judiciário é a utilização cada vez maior dos métodos online de resolução de disputas. Se o constituinte originário optou por prever o direito de acesso à justiça como direito fundamental, essa escolha demonstra a intenção da Constituição Federal em promover a busca por acesso democrático e plural à justiça, o que pode ser alavancado pelo uso de inovações tecnológicas e do espaço digital.

⁴ Conforme divulgado na 16ª edição do Relatório Justiça em Números 2020, publicado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Poder Judiciário finalizou o ano de 2019 com 77,1 milhões de processos em tramitação, que aguardavam alguma solução definitiva. Tal número representa, em relação a 2018, uma redução no estoque processual de aproximadamente 1,5 milhão de processos em trâmite, sendo a maior queda de toda a série histórica contabilizada pelo CNJ, com início a partir de 2009. Ainda assim, o relatório constata que a litigiosidade no Brasil permanece alta e a cultura da conciliação, incentivada mediante política permanente do CNJ desde 2006, ainda apresenta lenta evolução. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>>. Acesso em: 06 jan, 2021.

4 PERSPECTIVAS E DESAFIOS PARA O BRASIL

A informatização da resolução de conflitos não é estranha ao direito brasileiro. A incorporação das TIC na administração da justiça é uma realidade no país, resultado especialmente evidente a partir da Lei do Processo Eletrônico (Lei 11.419/06)⁵. Desde então, houve avanços notáveis no sentido de se buscar a maior utilização da tecnologia como forma de ampliação do acesso à justiça, ganho de eficiência e diminuição de custos.

A ordem jurídica brasileira, contudo, não possui um regime abrangente em relação aos métodos de ODR. Isso é destacado por Amorim (2017) quando indica que “a legislação brasileira não menciona a utilização dos meios de Resolução de Disputas *Online* (ODR), referindo-se apenas à maioria tradicional resolução extrajudicial de litígios”. Ainda assim, cumpre notar que existe um incentivo à utilização de ferramentas extrajudiciais de resolução de controvérsias, a exemplo da Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça ressaltando a utilização de mecanismos diversos de solução de conflitos que não os judiciais.

E em que pese seja desejável um regulamento completo de resolução de disputas *online*, é necessário também reconhecer que em 2015 foi feito um esforço de modernização da legislação processual, em busca de maior eficiência na solução de conflitos jurídicos, como a publicação do novo Código de Processo Civil e da Lei de Mediação⁶. E além das modificações no plano legislativo, é necessária uma verdadeira revolução cultural na comunidade jurídica, superando a cultura profundamente enraizada do litígio e do pró-contencioso predominante, que torna a máquina estatal lenta, rígida, formal e excludente. Desse modo, a consciência sobre a necessidade de encontrar formas alternativas de aliviar o sistema judiciário deu ênfase à urgência em se debater cada vez mais a aplicação da tecnologia na solução de controvérsias. Assim, algumas plataformas de ODR estão sendo desenvolvidas no Brasil, pois além da disseminação dos avanços das TIC, há o crescimento do comércio eletrônico, incluindo a economia transfronteiriça e a economia digital.

Dentre as plataformas que operam no Brasil é possível citar a Mediação *Online*⁷, Vamos Conciliar⁸ e Consumidor.gov.br⁹. A experiência com essa última tem sido exitosa, com o total de 3.610.086 de reclamações finalizadas até a data de 11 de janeiro de 2021. Além disso, possui 970 empresas cadastradas e 2.590.280 usuários

⁵ Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111419.htm>.

⁶ Art. 334, § 7º, do Código de Processo Civil (Lei 13.105/15): A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Art. 46 da Lei de Mediação (Lei 13.140/15): 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. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm>.

⁷ Disponível em: <<https://www.mediacaonline.com/>>.

⁸ Disponível em: <<https://www.vamosconciliar.com/>>.

⁹ Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1610416901186>>.

registrados até então¹⁰. As vantagens destes instrumentos de ODR são várias. Dentre eles, destacam-se: a sua adaptabilidade a diferentes contextos, a sua eficiência, especialmente em termos de economia de tempo e dinheiro, bem como a sua capacidade de evitar mais desgastes emocionais e encontros no mesmo ambiente físico.

Ademais, são também vantagens da resolução *online* de disputas: maior flexibilidade para marcar as sessões, agilidade na solução dos conflitos, redução de custos e a possibilidade de administrar questões familiares de forma mais confortável e com maior privacidade. Além disso, aumenta-se as chances de poder contar com mediadores mais experientes, que muitas vezes não estão disponíveis presencialmente, mas que podem atuar à distância (AB2L, 2020).

Entretanto, apesar dos benefícios dos mecanismos de ODR e de alguns resultados de sucesso, a resolução de disputas online enfrenta vários desafios no Brasil. Um deles é o desconhecimento desses mecanismos, suas vantagens e como funcionam. A propagação de informação é salutar para dirimir incertezas e alcançar o respeito e a confiança dos litigantes nessa nova via de resolução de controvérsias.

Outro desafio refere-se à segurança das plataformas ODR e ferramentas digitais em geral, que também gera certa desconfiança da população e resistência das partes. E para conferir segurança é preciso corrigir assimetrias informacionais e de educação digital. Além disso, em relação à infraestrutura, a falta de acesso universal a serviços de internet gratuitos de qualidade ou a preços razoáveis também desafiam a expansão dos mecanismos de ODR (ALBORNOZ, 2019).

No que diz respeito à cultura jurídica que impera no país, a alta propensão ao contencioso é outro desafio. A judicialização de controvérsias é o caminho corriqueiro utilizado pelos indivíduos acostumados a acionar órgãos judiciais, contribuindo sobremaneira com a letargia na obtenção do resultado da controvérsia. A diluição da barreira cultural demandista é crucial no que diz respeito às partes para a negociação e a receptividade da resolução em moldes não tradicionais (KATSH; RIFKIN, 2001).

Novos mecanismos de resolução de controvérsias podem agravar assimetrias de poder, acentuar disparidades entre partes economicamente diversas e atribuir responsabilidades de maneira iníqua. Esse desafio traz consigo a exigência de que recentes tecnologias, além de chegarem a todos, devem evitar riscos de práticas socialmente indesejadas e excludentes. Por outro lado, mecanismos de ODR resolvem disputas que talvez não chegassem aos órgãos judiciais por possuírem valores envolvidos muito baixos, e a parte potencialmente reclamada não se vê motivada a modificar suas práticas, uma vez que os custos da outra parte não justificam o acionamento do Poder Judiciário para que a disputa seja dirimida.

Dito de outro modo, a resolução online de conflitos se apresenta, em algumas ocasiões, como a alternativa possível quando os custos de intervenção humana e fosse proibitivos. Contendas cotidianas, por vezes taxadas como irrelevantes ou menores por serem de baixos valores, teriam maior chance de alcançar solução adequada, o que desempenha importante exemplo de acesso à justiça.

¹⁰ Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/indicador/infografico/abrir>>.

Acrescentando mais um desafio que se apresenta com a introdução da tecnologia na resolução de conflitos online é como coibir más práticas sem inibir a inovação, de modo que não haja cerceamento de formas eficientes e flexíveis de dirimir disputas, mas justamente o crucial fomento do encontro entre ambições de agentes privados e políticas públicas voltadas ao aperfeiçoamento tecnológico (ARBIX, 2015).

É certo que a resolução *online* de disputas não é a solução para todos os problemas do Direito, uma vez que há mecanismos de ODR que merecem maior aprofundamento, “tal como a verificação de transparência, justiça procedimental e justiça de resultados efetivos que devem ser garantidas em todo e qualquer método de resolução de disputas considerado legítimo” (MARQUES, 2019). Ademais, o uso da tecnologia traz preocupações acerca do abuso das ferramentas tecnológicas, bem como às questões relativas à privacidade, segurança da informação e a portabilidade de dados.

A publicidade se faz igualmente relevante, com a identificação clara dos interesses de todas as partes envolvidas e a transparência nas informações sobre o funcionamento e os resultados do sistema *online* de resolução de disputas. Clareza e transparência exigem, por exemplo, obtenção de consentimento e o dever de informar acerca do procedimento, indicação das regras aplicáveis e dos requisitos que as partes terão de cumprir, informação sobre os custos e menção explícita acerca da opção das partes de não participarem do procedimento (VILALTA, 2012).

O que não se pode perder de vista é que o escopo das plataformas de ODR está relacionado à discussão de temas relacionados à concretização de direitos e à prevenção e à solução de disputas *online*. Em um contexto social em que há grandes impulsos para a judicialização, “deve-se passar a buscar incentivos a que instituições e cidadãos prefiram uma atuação preventiva e cooperativa a uma reparatória ou mesmo em que a busca pela solução consensual apenas ocorra quando a contenda judicial já existe” (MARQUES, 2019).

Nota-se, portanto, que os mecanismos de ODR são experiências positivas e representam inovadores meios para dirimir conflitos. O uso da tecnologia junto ao Poder Judiciário já é uma realidade no Brasil, e plataformas de ODR eficientes oferecem um caminho diferente da judicialização corriqueira de controvérsias, bem como podem transformar a cultura jurídica demandista em uma cultura do diálogo.

Uma vez que o espaço coletivo se constitui por antagonismos e conflitos, decorrentes do pluralismo de ideias e de ações que coabitam na sociedade heterogênea (MOUFFE, 1994), a resolução de disputas no espaço virtual deve significar o exercício da possibilidade de os próprios cidadãos resolverem as hostilidades inerentes ao convívio humano.

A pluralidade e a complexidade social exigem novas formas e espaços de diálogo, de modo a acompanhar a mutante dinâmica das relações sociais estabelecidas no ciberespaço. É preciso dispor de mecanismos, públicos e privados, que ampliem as chances de solucionar os desacordos da sociedade.

5 CONCLUSÃO

A tecnologia produz um impacto crescente na sociedade. As interações humanas crescem à medida que a internet possibilitou o aumento das relações entre os indivíduos, empresas e governos. Se há mais interações, conseqüentemente existirão mais divergências e litígios, e o Direito deve acompanhar as novas dinâmicas de interação social. Nesse contexto, o uso da tecnologia e dos mecanismos digitais somados à saturação dos meios usuais de resolução de conflitos fazem com que surja espaço para o advento da informatização jurídica e de novas formas de se resolver controvérsias. A era digital e o progresso da conectividade *online* propiciaram modelos inovadores de resolver disputas, como a ODR.

Aplicar esse mecanismo *online* de resolução de conflitos gera impactos tanto na sociedade quanto no próprio Direito. Em um país como o Brasil, que possui o Poder Judiciário sobrecarregado e muitas vezes incapaz de entregar o resultado de um processo em tempo razoável, o aparecimento de novos meios para se alcançar a pacificação social é mais um garantidor do direito de acesso à justiça. No contexto brasileiro, em que a judicialização de disputas é o caminho corriqueiro adotado pelas partes, absorvidas pela cultura demandista e de acionamento de órgãos judiciais, adotar meios diversos de resolução de controvérsias e se utilizar de plataformas *online* significa não apenas acompanhar o dinamismo das novas formas de relações sociais, mas também evitar com que uma pluralidade de demandas chegue ao Poder Judiciário.

Os desafios quanto ao sistema de ODR no Brasil existem, como o fato de a ordem jurídica brasileira não possuir um regime abrangente em relação aos métodos de ODR. Além disso, é necessária uma verdadeira revolução cultural na comunidade jurídica, superando a cultura profundamente enraizada do litígio e do pró-contencioso predominante. No entanto, o uso da tecnologia junto ao Poder Judiciário já é uma realidade no Brasil, e abraçar ou não as oportunidades oferecidas pelas ferramentas digitais não parece ser uma questão de escolha, mas de tempo.

O Brasil, portanto, capitaneado pelo fundamento constitucional de acesso à justiça, já aplica mecanismos de ODR, tanto no âmbito público quanto no privado. Apesar de uma ausência de regulação legislativa, a prática mostra que as ferramentas *online* de resolução de disputas já ganham espaço em território brasileiro e possuem amplo potencial de crescimento, uma vez que otimizam a atuação do Poder Judiciário e representam mais uma via de acesso à justiça, a exemplo das plataformas Mediação Online, Vamos Conciliar e Consumidor.gov.br. Além das plataformas governamentais, há também as iniciativas privadas, como o caso do Ebay.

Uma vez verificado que as taxas de sucesso de acordos firmados através dessas plataformas são satisfatórias, cabe a instauração de outras e de uma revolução cultural na comunidade jurídica, superando a cultura profundamente enraizada do litígio e dando lugar à predominância da cultura do consenso. O Poder Judiciário deve agir informando a existência dos mecanismos alternativos e, mais que isso, informar tanto o jurisdicionado quanto à sociedade acerca das vantagens da auto-composição. Desse modo, a consciência sobre a necessidade de encontrar formas

alternativas de aliviar o sistema judiciário deve chegar a todos, com esclarecimento acerca de seus benefícios, acompanhada de inclusão digital e eficiência no acesso à justiça.

Impõe-se, portanto, crescente e assíduo conjunto de ações, tanto na esfera pública quanto privada, para efetivar e fomentar a utilização de mecanismos alternativos de resolução de controvérsias, a fim de conferir publicidade e informação sobre seus benefícios e instituir uma cultura de cooperação entre os indivíduos. Esforços nesse sentido estão sendo pautados, e a ausência de regulação não pode ser justificativa para o avanço dos instrumentos de ODR, pois, além de já ser uma realidade, são cruciais para a melhoria do estímulo ao acordo, o que reflete diretamente no bem estar social e na garantia de normas constitucionais.

REFERÊNCIAS

- AB2L – Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs, *ODR: uma experiência positiva em soluções de conflitos em meio a pandemia*, Disponível em: <<https://ab2l.org.br/odr-uma-experiencia-positiva-em-solucoes-de-conflitos-em-meio-a-pandemia/>>, acesso em: 15 jan. 2021.
- ALBORNOZ, MARIA MERCEDES, “Online dispute resolution (ODR) para el comercio electrónico en clave brasileña”, *Revista de Direito da Universidade de Brasília*, Brasília, v. 3, n. 1, p. 25-51, set-dez 2019, Disponível em: <<https://periodicos.unb.br/index.php/revistadedireitounb/issue/view/1753>>, acesso em: 16 jan. 2021.
- 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*, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio-ago 2017, Disponível em: <<https://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5397/pdf>>, Acesso em: 11 jan. 2021.
- ARBIX, DANIEL DO AMARAL, *Resolução online de controvérsias: tecnologias e jurisdições*, 2015, 250 f, Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito da USP, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- BODART, BRUNO, FUX, LUIZ, *Processo civil e análise econômica*, Rio de Janeiro, Forense, 2020.
- BRASI, CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, *Justiça em números 2020: ano-base 2019*. Brasília: CNJ, 2020, Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmoros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf>>, Acesso em: 11 abr. 2021.
- BRASIL, *Consumidor.gov.br*, Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1610420187417>>, Acesso em: 11 abr. 2021.
- BRASIL, Lei Federal n. 13.105, de 16 de março de 2015, Código de Processo Civil. *Diário Oficial da União*, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>, Acesso em: 15 abr. 2021.
- BRASIL, Lei Federal n. 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 n. 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto n. 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei n. 9.469, de 10 de julho de 1997. *Diário Oficial da União*, Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm>.
- CAPPELLETTI, MAURO, GARTH, BRYANT, *Acesso à justiça*, Trad. Ellen Gracie Northfleet, Porto Alegre, Fabris, 1988.
- DRUMOND, MONICA, SALOMÃO, LUÍS FELIPE. *Métodos online de resolução de litígios*, Disponível em: <<https://www.editorajc.com.br/metodos-online-de-resolucao-de-litigios/>> Acesso em: 06 jan. 2021.

- ECONOMIDES, KIM, “Lendo as ondas do movimento de acesso à justiça: epistemologia versus metodologia”, In: PANDOLF, Dulce et al (orgs), *Cidadania: justiça e violência*, Rio de Janeiro, Ed. FGV, 1999.
- FERNANDES, RICARDO VIEIRA DE CARVALHO; RULE, COLIN, ONO, TAYNARA TIEMI; CARDOSO, GABRIEL ESTEVAM BOTELHO. The Expansion of Online Dispute Resolution in Brazil. *International Journal for Court Administration*, v. 09, n. 02, p. 20-30, July 2018.
- KATSH, ETHAN, RABINOVICH-EINY, ORNA. *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*. Oxônia: Oxford University Press, 2017.
- KATSH, ETHAN; RIFKIN, JANET, *Online dispute resolution: resolving conflicts in cyberspace*, San Francisco: Jossey-Bass, 2001.
- MANCUSO, RODOLFO DE CAMARGO, *Acesso à justiça: condicionantes legítimas e ilegítimas*, São Paulo, Ed. RT, 2011.
- 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”, *Revista de Direito e as Novas Tecnologias*, v. 5, out-dez 2019.
- MEDIAÇÃO ONLINE: Disponível em: <<https://www.mediacaoonline.com/>>. Acesso em: 15 jan. 2021.
- MOUFFE, CHANTAL, *Pensando a democracia com, e contra, Carl Schmit*, Cadernos da Escola do Legislativo, Belo Horizonte, Ano 1, v. 2, p. 91-107, jul./dez. 1994.
- RULE, COLIN, *Online dispute resolution for business: B2B, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other comercial conflicts*, San Francisco: Jossey-Bass, 2002.
- VAMOS CONCILIAR. Disponível em: <<https://vamosconciliar.com/>>. Acesso em 15 jan. 2021.
- VILALTA, AURA ESTHER, “ODR and E-commerce”, In: WAHAB, Mohamed Abdel; KATSH, Ethan; RAINEY, Daniel (eds.), *Online Dispute Resolution: theory and practice: a treatise on technology and dispute resolution*, A Haia: Eleven, 2012, p. 113-137.