III ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

ADRIANA SILVA MAILLART

VALTER MOURA DO CARMO

Copyright © 2021 Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

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

Diretoria – CONPEDI
Presidente - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC – Santa Catarina
Diretora Executiva - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - UNIVEM/FMU – São Paulo
Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa – Pará
Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG – Goiás
Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos – Rio Grande do Sul
Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio – Rio de Janeiro
Vice-presidente Nordeste - Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR – Ceará

Representante Discente:
Prof. Dra. Sinara Lacerda Andrade – UNIMAR/FEPODI – São Paulo

Conselho Fiscal:
Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara – ESDHC – Minas Gerais
Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM – Rio de Janeiro
Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho – Ceará
Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva – UFS – Sergipe
Prof. Dr. Valter Moura do Carmo – UNIMAR – São Paulo
Secretarias
Relações Institucionais:
Prof. Dra. Daniela Marques De Moraes – UNB – Distrito Federal
Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM – São Paulo
Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie – São Paulo
Comunicação:
Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali – Rio Grande do Sul
Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB – Paraíba
Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro - UNOESC – Santa Catarina
Relações Internacionais para o Continente Americano:
Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA – Bahia
Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM – Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA – Maranhão
Relações Internacionais para os demais Continentes:
Prof. Dr. José Barroso Filho – ENAJUM
Prof. Dr. Rubens Beçak - USP – São Paulo
Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba – Paraná
Eventos:
Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec – Minas Gerais
Profa. Dra. Cinthia Obladen de Almendra Freitas - PUC – Paraná
Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS – Mato Grosso do Sul

Membro Nato – Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UMICAP – Pernambuco

F723
Formas consensuais de solução de conflitos [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI
Coordenadores: Adriana Silva Maillart; Valter Moura do Carmo – Florianópolis: CONPEDI, 2021.
Inclui bibliografia
ISBN: 978-65-5648-310-8
Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações
Tema: Saúde: segurança humana para a democracia
1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Formas consensuais. 3. Conflitos. III Encontro Virtual do CONPEDI (1: 2021 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34

CONPEDI

Conselho Nacional de Pesquisa
e Pós-Graduação em Direito Florianópolis
Santa Catarina – Brasil
www.conpedi.org.br

III ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Apresentação

É com imensa satisfação que apresentamos a presente obra coletiva, composta por artigos apresentados no Grupo de Trabalho intitulado “Formas Consensuais de Solução de Conflitos I”, durante o III Encontro Virtual do CONPEDI, ocorrido entre os dias 23 e 28 de junho de 2021, tendo como tema central “Saúde: segurança humana para a democracia”. Nesta obra, poderão ser encontrados os artigos apresentados no último dia do evento e selecionados após rigorosa análise pelo sistema double blind review, por professores doutores previamente cadastrados pelo Conpedi. A complexidade dos temas e profundidade dos assuntos tratados nesta edição demonstram a consolidação deste GT, o acerto em conceder sua autonomia e sua adaptação ao formato virtual, que não prejudicou o desenvolvimento e a rica troca de experiências vivenciadas naquela oportunidade.

Nesta edição, foram tratados de diversos temas relacionados às formas consensuais de solução de conflitos, tais como: a gestão dos conflitos familiares por meio da mediação e administração destes conflitos pelo Poder Judiciário; a aplicação da justiça restaurativa nos conflitos infanto-juvenil e jovens adultos; mediação comunitária; advocacia colaborativa; arbitragem e expropriação extrajudicial de bens imóveis; ensino jurídico, acesso à justiça e formas consensuais de solução de conflitos; online dispute resolutions; plataformas públicas digitais como tentativa prévia do consensualismo; tribunais multiportas; mediação em conflitos individuais de trabalho; precedentes vinculantes como incentivo aos métodos alternativos ao poder judiciário na solução de controvérsias; mediação sanitária; análise econômica dos meios autocompositivos; direitos sociais, educação para paz e direitos da personalidade; autocomposição de conflitos entre particulares e a administração pública fazendária e estudos de casos sobre a aplicação de métodos autocompositivos de resolução de litígios.

Gostaríamos de agradecer e parabenizar a todos os autores pela excelência dos artigos apresentados neste Encontro e desejamos que você leitor, assim como nós, tenha a oportunidade de aprender e refletir a partir das abordagens expostas nos interessantes artigos que integram esta obra.

Boa leitura!

Profa Dra Adriana Silva Maillart

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo

RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ONLINE: UM NOVO ENFOQUE AO ACESSO À JUSTIÇA E PACIFICAÇÃO SOCIAL

ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR): A NEW APPROACH TO ACCESS TO JUSTICE AND SOCIAL PACIFICATION

Maria Fernanda Stocco Ottoboni [1]

Resumo

Este artigo se volta à análise da resolução de disputas online relacionada ao direito fundamental ao acesso à justiça. Parte do chamado sistema multiportas, seguindo com a análise dos métodos alternativos de solução de conflitos, combinados com as ferramentas da tecnologia da informação e da comunicação. Breve visitação das legislações nacionais pertinentes. Análise sobre a resolução de disputas online, seu conceito, reflexos da sua aplicação nas soluções de conflitos, verificação de exemplos clássicos e emblemáticos. Por fim, aborda a sua contribuição como garantia do direito fundamental de acesso à justiça e forma de promoção de uma cultura de pacificação social.

Palavras-chave: Acesso à justiça, Métodos alternativos de resolução de conflitos, Novas tecnologias, Resolução de disputas online, Pacificação social

Abstract/Resumen/Résumé

This article focuses on the analysis of online dispute resolution related to the fundamental right to access to justice. Part of the so-called multiport system, following with the analysis of alternative methods of conflict resolution, combined with the tools of information and communication technology. Brief visitation of relevant national legislation. Analysis of online dispute resolution, its concept, reflections of its application in conflict solutions, verification of classic and emblematic examples. Finally, it addresses its contribution as a guarantee of the fundamental right of access to justice and as a means of promoting a culture of social pacification.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Access to justice, Alternative dispute resolution (adr), New technologies, Online dispute resolution (odr), Social pacification

---

[1] Mestranda no Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito, do Centro Universitário Eurípides de Marília – UNIVEM. Especialista em Direito Processual Civil pela PUCSP. Graduada pela Universidade Presbiteriana Mackenzie.

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Watanabe (1988, p. 135), o direito ao acesso à justiça pressupõe o acesso a uma ordem jurídica justa, o que engloba, em síntese, o direito à informação e adequado conhecimento do direito substancial; o direito a uma justiça adequadamente organizada e formada por juízes inseridos na realidade social, além de compromissados com a ordem jurídica justa; o direito à preordenação de instrumentos processuais capazes de promover uma efetiva proteção dos direitos e, por fim, a remoção de obstáculos que impeçam a efetividade do acesso à justiça.

Nesse tocante, aliás, não há como não mencionar Cappelletti e Garth (1998, p. 12), os autores clássicos sobre o tema, que em sua tradicional obra, denominada justamente "Acesso à Justiça", propuseram medidas para remover os eventuais obstáculos ao efetivo direito de acesso à justiça, denominados de barreiras ao acesso à justiça, e classificadas por meio de "ondas renovatórias". Em linhas gerais, a primeira onda renovatória visando a solução para o efetivo acesso à justiça foi a assistência judiciária; a segunda onda, por sua vez, referia-se às reformas tendentes a proporcionar representação jurídica para os interesses "difusos", especialmente nas áreas da proteção ambiental e do consumidor e, a terceira onda, além de absorver as anteriores, vai além, visando atacar as barreiras ao acesso à justiça de modo mais articulado e compreensivo.

A tendência de os sistemas jurídicos internacionais e também o nacional de disporem também de métodos menos formais e não oficiais de justiça, ditos alternativos ao Poder Judiciário, que reunidos compõem o chamado sistema multiportas para resolução de conflitos, remonta às políticas judiciárias das décadas de 1970 e seguintes, promovidas nos Estados Unidos.

No ano de 1976, foi realizada nos Estados Unidos uma conferência chamada de "Pound Conference", que reuniu estudiosos e profissionais do Direito para debater sobre a insatisfação com o sistema tradicional de distribuição estatal da justiça. Nesta ocasião, segundo Tartuce (2019, p. 168), o Professor Frank Sander defendeu em sua palestra denominada "Varieties of Dispute Processing", a ideia de que as cortes americanas tivessem várias portas, algumas conduzindo ao processo judicial e outras a vias alternativas para a resolução de conflitos, estando presentes as discussões sobre as bases do sistema multiportas

entre outros aspectos envolvendo a relação entre tribunais e os meios alternativos (adequados) de solução de conflitos (ADR - *Alternative Dispute Resolution*")[1].

A partir da conjugação dessas ideias, voltadas ao sistema processual brasileiro, ainda que, predominantemente com foco ao processo e ao acesso à justiça por meio do acesso ao Poder Judiciário, outros métodos de solução de conflitos foram sendo contemplados, ainda que timidamente, ao longo das últimas décadas, nos diplomas legais nacionais, como é o caso da conciliação, da arbitragem, da mediação e outras formas de negociação, dando ensejo à implementação de um sistema multiportas para a resolução de conflitos no Brasil e, por conseguinte, abrindo a possibilidade de maior amplitude no acesso à justiça aos brasileiros, a partir da fomentação de uma cultura de pacificação social.

Em linhas gerais, a inserção dos métodos adequados de solução de conflitos no Brasil tem como ponto de partida uma crítica de fundo à morosidade e os elevados custos da jurisdição estatal, uma vez que os índices de confiança nos órgãos do sistema de justiça são baixos quando comparados com outras instituições sócio estatais, afetada por fatores ligados à confiança, rapidez, custos, restrito acesso, independência, honestidade e capacidade para desempenhar sua atividade.[2] E tal conjuntura, somada ao grande número de processos em curso perante o Poder Judiciário nacional, só transparece ainda mais a referida crise desse setor, com impacto direto no direito de acesso à justiça dos cidadãos.

No Brasil, os debates em torno desses métodos de resolução de conflitos não contemplavam, contudo, a concepção de um sistema multiportas, de forma que as iniciativas voltadas à formação de um sistema multiportas no país, aliás, são mais recentes, reportando mais especificamente às últimas duas a três décadas.

Assim, dando início ao breve panorama histórico nacional do tema em apreço, inicialmente, cumpre pontuar que em 1996, por meio de uma então inovação legislativa, foi instituída a arbitragem privada no Brasil, sendo editada a Lei nº 9.307, conhecida por Lei da Arbitragem, permitindo que no campo teórico surgissem debates sobre a natureza da jurisdição até então prestada pelo Estado, e a amplitude do direito processual, da tutela jurisdicional e do próprio acesso à justiça.

---

[1] RAFAEL ALVES DE ALMEIDA; TANIA ALMEIDA; MARIANA HERNANDEZ CRESPO (Orgs.). Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro: FGV, 2012.

[2]ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo. Resolução de Disputas: Métodos Adequados para resultados possíveis e métodos possíveis para resultados adequados. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo. (Coord.). Negociação, mediação, conciliação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. 3 ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2020, p. 14.

No tocante à recepção da Lei de Arbitragem no Brasil, comenta Paulo Eduardo da Silva que:

A recepção da Lei de Arbitragem brasileira não foi imediata. Por cinco anos, pendeu contra ela uma impugnação de constitucionalidade junto ao Supremo Tribunal Federal, fundada no argumento de violação da garantia de acesso à justiça (CF, art. 5º, inciso XXXV). Em 2001, a Corte confirmou a constitucionalidade da Lei, por sete votos, a quatro. Fundamentou-se no fato de a arbitragem se limitar a demandas envolvendo direitos disponíveis e, afinal de contas, "o inciso XXXV representa um direito à ação, e não um dever" (STF, SE 5.206).[3]

No ano de 2015, a Lei de Arbitragem sofreu alterações positivas através de inserções da Lei nº 13.129. Dentre várias novidades, destaca-se como uma das principais, a admissão da utilização da arbitragem por órgãos da Administração Pública direta e indireta, o que representou avanço na institucionalização da arbitragem no sistema jurídico nacional, dando lugar a um novo viés de litigância de Direito Público no Brasil.

Dessa maneira, a institucionalização da arbitragem privada no Brasil representou uma primeira quebra de paradigma da cultura do litígio, tão presente e arraigada na sociedade, para a iniciação à construção de uma cultura do consenso, baseada na aplicação dos métodos consensuais de solução de conflitos e a abertura de um sistema multiportas no Brasil.

Ainda diante de eminentes debates quanto à morosidade, o grande volume de processos judiciais em curso e os elevados custos da jurisdição estatal, uma vez que a arbitragem mantinha-se restrita a uma pequena parcela da população nacional, devido aos seus elevados custos, foi verificada a necessidade de fomentação de outros métodos consensuais de solução de conflitos por meio dos quais a justiça é buscada através do acordo de vontades entre as partes envolvidas, e que pudessem ser mais acessíveis, a fim de permitir efetivo acesso à justiça aos cidadãos e melhor se adequarem às demandas e conflitos verificados na sociedade.

Sob a perspectiva da garantia de acesso à justiça e de fomentação a uma cultura de pacificação social, diversas iniciativas de promoção da conciliação em juízo passaram a ser implantadas em todo o país, isoladamente ou com amplo apoio institucional. E uma análise teórica identificou, na formação jurídica brasileira, uma exagerada dependência da resolução

[3] ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo. Resolução de Disputas: Métodos Adequados para resultados possíveis e métodos possíveis para resultados adequados. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo. (Coord.). Negociação, mediação, conciliação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. 3 ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2020, p. 20.

de conflitos através da decisão judicial estatal – o que foi batizado de "cultura da sentença, em contrapartida à "cultura da pacificação" que fomenta os meios de resolução consensual, tendo termo sido adotado para indicar a s iniciativas de promoção dos métodos consensuais de solução de conflitos.[4]

Por política judiciária administrativa, em 2010, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), incluiu os métodos consensuais de conflitos como pauta prioritária, firmando bases para uma Política Nacional de Resolução de Conflitos visando a integração entre os métodos até então mais tradicionais de solução de conflitos, pautados nas formalidades de um procedimento e de uma decisão impositiva, com os métodos pautados pelo consenso.

Foi então que surgiu a Resolução nº 125, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), um divisor de águas no tema dos métodos consensuais de solução de conflitos no Brasil, uma vez que inseriu uma política pública nacional de instituição da resolução consensual de conflitos a partir do Poder Judiciário, sendo o marco legal mais recente em termos da composição de um sistema multiportas no país.

A partir desse marco legal em termos de resolução consensual de conflito, os Tribunais de todo o país passaram a contar, em suas organizações administrativas, com setores especializados em mediação e conciliação judiciais e, também extrajudiciais, além do atendimento e orientação aos cidadãos, os chamados Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) e Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs).

Ainda nessa onda de institucionalização do sistema multiportas para a resolução de conflitos, em 2015, outros dois grandes marcos legais foram publicados no Brasil, os quais contemplaram, de forma bastante relevante, o assunto em questão, em evidente fomentação e incentivo à construção de uma cultura de pacificação social baseada no consenso.

O primeiro deles foi o chamado Novo Código de Processo Civil, isto é, a Lei nº 13.105, de 2015. O segundo, a chamada Lei de Mediação, a Lei nº 13.140, de 2015. E, conjuntamente tais diplomas normativos consagram dois sistemas de solução de conflitos, os judiciais e os métodos consensuais, ambos no âmbito do Poder Judiciário brasileiro, com o que se verifica uma clara composição de um sistema multiportas no país.

O Novo Código de Processo Civil, já no seu princípio, inclui a mediação, a conciliação e a arbitragem como exceções admitidas à garantia da inafastabilidade da

[4] WATANABE, Kazuo. Cultura da sentença e cultura da pacificação. In: YARSHELL, F. Luiz; MORAES, M.Z. (Coord.). Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover, São Paulo: DPJ, 2005.

jurisdição (artigo 3º). E, em várias passagens de seu texto, aborda os métodos de solução consensual de litígios, sobretudo a mediação e a conciliação (artigos 165 a 175, 693 e seguintes, 565, entre outros).

A Lei da Mediação, por sua vez, trouxe o conceito de mediação (artigo 1º), os princípios de regência (artigo 2º) e as regras procedimentais da mediação, regulando duas espécies de mediação, uma que se dá entre particulares e outra com a Administração Pública.

Apresentando notas conclusivas à institucionalização dos meios adequados de solução de conflitos e a implementação de um sistema multiportas no Brasil, Paulo Eduardo Alves da Silva discorre que:

> No Brasil, a experiência inicial parece similar à norte-americana: à permissão legal para os mecanismos arbitrais, seguiu-se uma política pública de disseminação dos mecanismos consensuais. Entretanto, parece ser mais estatal e menos comunitária do que aquela. A complementaridade entre MACS e jurisdição estatal acontece pela progressiva integração da conciliação e mediação ao sistema de justiça oficial, sob subsídio e organização pelo próprio Poder Judiciário. Os órgãos de cúpula da Justiça brasileira, como o Conselho Nacional de Justiça (v.g., Resolução 125, supra) e o Supremo Tribunal Federal , assumiram a promoção da chamada "justiça consensual" entre suas políticas prioritárias. E a legislação mais recente, o CPC e a Lei de Mediação, oferece um desenho que também aponta no sentido da complementariedade entre os métodos.[5]

Prosseguindo, entretanto, em mais um marco evolutivo, não se pode negar que nos últimos anos, especialmente neste ano de 2020, a tecnologia da informação e da comunicação vem apresentando novas possibilidades, e um novo enfoque, para a resolução de conflitos e, por consequência, ao acesso à justiça, de forma atrelada ou não ao Poder Judiciário.

Nesse passo, recentemente o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) regulamentou a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e da mediação, por meio da Resolução nº 358, de 02 de dezembro de 2020.

Inegavelmente, portanto, os métodos alternativos (ou adequados) de solução de conflitos, do inglês, *Alternative Dispute Resolution (ADR*), em razão da maior flexibilidade procedimental que lhe é característica, passaram a ganhar novos contornos a partir da sua conjugação com o uso da tecnologia de informação e de comunicação[6] – contornos esses que,

---

[5] ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo. Resolução de Disputas: Métodos Adequados para resultados possíveis e métodos possíveis para resultados adequados. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo. (Coord.). Negociação, mediação, conciliação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. 3 ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2020, p. 26-27.

[6] RULE, Colin. *Online dispute resolution for business:* b2b, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts. Jossey-Bass, São Francisco, 2002, p. 8: "The thought and practice of underlying ODR is based on decades of work in the alternative dispute resolution (ADR) field. Any discussion of ODR divorced from the body of ADR literature is bound to be shallow and ungrounded."

aliás, se entendeu mais apropriados aos modelos de negócios e de transações de onde os conflitos passaram mais comumente a surgir na era da globalização.[7]

É nesse contexto, portanto, que surge a menção aos chamados métodos de resolução de disputas *online* – em inglês, *Online Dispute Resolution* (ODR). A conjugação da tecnologia da informação e da comunicação para a resolução de conflitos foi a ideia revolucionária dos professores Ethan Katsh e Janet Rifkin, que, em 1997, fundaram o *National Center for Technology and Dispute Resolution* (NCDR), vinculado à Universidade de Massachusetts, com o objetivo de fomentar tecnologia da informação e gerenciamento de conflitos.[8]

A partir de então, inúmeras outras grandes instituições passaram a explorar a resolução de disputas online (ODR), cujo conceito, exemplos clássicos e reflexos para um novo enfoque de acesso à justiça e de pacificação social serão mais detidamente abordados.

2 RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ONLINE

2.1. Conceito

A fim de contextualizar a origem do instituto ora em análise, os precursores da *Online Dispute Resolution* (ODR), ou seja, a Resolução de Conflitos *on-line* foram os professores Ethan Katsh e Janet Rifkin, que fundaram no ano de 1997 o chamado *National Center for Technology and Dispute Resolution* (*NCDR*), vinculado à Universidade de Massachussets, nos Estados Unidos, com o objetivo de fomentar a tecnologia da informação e o gerenciamento de conflitos e escreveram o primeiro livro sobre o tema em 2001 (KATSH, RIFKIN, 2001). Após esse *start*, diversas instituições renomadas passaram a explorar as resoluções de conflitos on-line nos Estados Unidos e no mundo.

Dessa maneira, a história da resolução de disputas online foi sendo construída a partir das necessidades e da velocidade das relações propiciadas pelo uso das tecnologias da informação e comunicação, sobretudo a *internet*, com a possibilidade de mitigação das

[7] BARRAL-VIÑALS, Immaculada. "Consumer Trust and Business Benefits with ODR". *Online dispute resolution:* an international business approach to solving consumer complaints. Net Neutrals EU, AuthorHouse, p. 44-53, 2015. p. 47: "The search for efficiency, along with reduced costs, has meant that traditional ADR processes (an area where much experience has been gained) have been adapted for use online."

[8] ASSIS, Carolina Azevedo. **A Justiça Multiportas e Os Meios Adequados de Solução de Controvérsias: Além do Óbvio.** Revista de Processo. DTR\2019\41056. v. 297. Nov. 2019, p. 399 – 417, p. 8 .

fronteiras físicas e aproximação das partes fomentando o comércio em geral e possibilitando, da mesma forma, a resolver os conflitos que nesse campo se originavam.

Daniel Arbix considera que "as tecnologias de informação e comunicação não se limitam a substituir canais de comunicação tradicionais, mas agem como vetores para oferecer às partes ambientes e procedimentos ausentes em mecanismos convencionais". O ODR sequer poderia ser visto como uma "mera ADR vista através do espelho da tecnologia"; "Simples automação não é ODR", defende[9].

A maioria dos autores, de todo modo, parece crer em um conceito mais aberto de ODR,[10] que abarcaria todo e qualquer uso de tecnologia no âmbito do processo: desde um procedimento de e-mails para coletar documentos, até um sistema sofisticado de coleta e armazenamento de dados, respostas automáticas, resoluções assistidas por computadores, dentre outros.

Importante ressaltar, neste ponto, a afirmação de que os mecanismos de ODR devem ser vistos como "uma porta a mais", e não apenas um caminho diferente a uma porta – extrajudicial ou judicial – que já é utilizada.[11]

Nas palavras de Daniel Becker e Pedro Lameirão:

> "os meios da ODR objetivam facilitar tanto o acesso à justiça, devido a desburocratização e a diminuição de custos, quanto resolver disputas de forma mais célere e eficientes que os métodos ADR tradicionais. Em suma, o instituto surge com a necessidade de derrubar todos os obstáculos presentes nas modalidades *offline* (tradicionais) de resolução de disputas."[12]

Ainda sobre a resolução *online* de disputas, Erick Navarro destaca que a resolução *on-line* de conflitos surge como a quarta onda de acesso à justiça. Por meio da tecnologia, utiliza-se de métodos alternativos de resolução de conflitos para solucionar determinada reclamação ou disputa.[13]

A tecnologia seria não só capaz de melhorar procedimentos já existentes, mas também de alterar substancialmente a forma como funciona o sistema, uma vez que, conforme

---

[9] ARBIX, Daniel. **Resolução online de controvérsias**. São Paulo: Editora Intelecto, 2017, p. 14.
[10] ARBIX, Daniel. Op. cit., p. 57-65.
[11] ARBIX, Daniel. Op. cit., p. 59.
[12] BECKER, Daniel; LAMEIRÃO, Pedro. ***Online Dispute Resolution* (ODR) e a Disruptura no Ecossistema da Resolução de Disputas**. Disponível em: https://www.lexmachinae.com/2017/08/22/online-dispute-resolution-odr-e-a-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/. Acesso: em 13.12.2020.
[13] NAVARRO, Erick; BECKER, Daniel. **Entre gritos e sussurros: A solução automatizada de conflitos, o TJRJ e a 4ª onda de acesso à justiça.** *Jota*, 28 mar. 2018. Disponível em: www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/entre-gritos-e-sussurros-30032018. Acesso em: 13.12.2020.

observa Ricardo Dalmaso Marques[14], as audiências e reuniões *on-line*, por exemplo, são úteis, mas não são o melhor que a tecnologia pode hoje fazer para conduzir as partes a uma composição ou facilitar a compreensão sobre o procedimento adotado ou os direitos processuais e materiais envolvidos.

Em resumo, o mesmo autor acima citado bem discorre, a respeito da resolução de disputas online, que:

> Como já se pode observar, em qualquer cenário, a utilidade – ou mesmo a necessidade – do ODR surge de certas circunstâncias que envolvem um conflito a ser prevenido ou resolvido, como a limitação de recursos financeiros, a distância geográfica (que em si já traz dificuldades na definição da lei e do foro aplicáveis, por exemplo), ou mesmo quando a agilidade é um dos maiores objetivos dos seus usuários. Por isso, o ODR nasceu no âmbito do comércio eletrônico, que, com o advento da *internet*, tornou-se o mercado com maior crescimento mundial, expandindo sobremaneira o potencial de transações comerciais nas últimas décadas. O ODR foi criado para tentar ultrapassar uma das maiores barreiras existentes para um maior desenvolvimento desse mercado: a prevenção e a resolução de disputas em grande volume, cuja falha em muitas instâncias poderia levar à falta de confiança de consumidores no *e-commerce*.

É preciso lembrar, ainda, que nesse contexto, os cidadãos, usuários dos serviços por meio da internet, na mesma medida em que tem a facilidade e a agilidade para contratarem, buscam igualmente, com essa mesma agilidade, o acesso à justiça, o que compreende ter a solução para os eventuais conflitos dessas relações *online* decorrentes.

Dessa maneira, partindo do cenário atual em que a tecnologia está inserida nas vidas dos cidadãos e, portanto, em todos os âmbitos de seus relacionamentos na sociedade, é decorrência lógica, e também natural, que as resoluções de conflitos advindos dessas relações *online*, também por meio de tecnologia, possam ser evitados, ou, então, solucionados.

2.2. Exemplos clássicos de resolução de disputas online (ODR)

O exemplo mais clássico e paradigmático na seara da resolução de disputas online é o sistema interno da plataforma *eBay*, um gigante do comércio eletrônico, para resolver as disputas entre os usuários que se utilizam da sua plataforma de compra e venda (*consumer to*

[14] DALMASO MARQUES, Ricardo. **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 *(RDTEC*), DTR\2019\42405, v. 5, out – dez. 2019.

consumer ou *C2C*), estruturado pelo SquareTrade, em 2004, e que hoje reporta mais de 60 milhões de disputas resolvidas por ano.[72]

O *eBay* é uma plataforma digital global voltada a negociações, onde qualquer pessoa cadastrada pode anunciar e adquirir bens de outros usuários. O sistema de resolução de conflitos on-line implantado no caso em referência permite que compradores e vendedores insatisfeitos abram reclamações a custo zero. Por meio de algoritmos (BECKER e LAMEIRÃO, 2017), o *software* guia os usuários através de uma série de perguntas e explicações a fim de ajudá-los a alcançar uma solução amigável (MATLACK , 2016).

Além do método exclusivamente autocompositivo sem a intervenção de um terceiro, o sistema oferece, ainda, a opção da contratação de um mediador no ambiente virtual por um custo reduzido, uma vez que parte dele é subsidiado pela própria plataforma de comércio eletrônico, conforme se verifica pelo simples acesso ao endereço eletrônico http://pages.ebay.com/services/buyandsell/disputeres.html.

O formato de negócio, ao mesmo tempo pode ser considerado simples, mas, de fato, inovador, pois foi e tem sido um sucesso, sendo responsável por resolver a marca de sessenta milhões de disputas entre seus usuários por ano (BBC, 2015).

De acordo com Ricardo Dalmaso Marques, a revolucionária plataforma foi pioneira ao trazer ao mundo *on-line* ambientes e técnicas de negociação e utilizar a grande quantidade de dados a que tem acesso (*big data*) para aperfeiçoar as habilidades da ferramenta de levar compradores e vendedores a acordos – sempre estimulando uma postura cooperativa por meio de elementos como "baixos custos de transação, combate à assimetria de informação, rapidez, e incentivo por reputação".

O referido autor lista, ainda, alguns dos pontos de destaque desse sistema como sendo, portanto:

> (1) a preocupação em evitar que a insatisfação do usuário chegue a um conflito, a partir de informações fornecidas logo de início sobre os principais problemas que podem ser vivenciados; (2) a busca dos usuários pela preservação de sua reputação na plataforma, de modo a garantir novas transações e recorrência; (3) o alto volume de dados relativos às disputas, que são utilizados pela empresa para melhorar seus serviços, antever possíveis conflitos, e também oferecer soluções cada vez mais precisas; e (4) a efetividade dos acordos e decisões tomadas, que podem ser implementadas prontamente (*e.g.*, ao se cobrar ou se estornar valores diretamente no cartão de crédito ou na conta de pagamento do usuário na plataforma). Todo o sistema foi estabelecido para que usuários vendedores prestem o melhor serviço – com repercussões positivas também para a plataforma de compra e venda – e usuários compradores tivessem problemas resolvidos de forma

> ágil e efetiva. É esse modelo que serviu de inspiração para muitas outras iniciativas privadas e públicas de resolução de disputas *on-line*.[15]

Outro exemplo paradigmático nessa temática é o Mercado Livre, empresa líder do comércio eletrônico na América Latina, tem-se reportado a resolução de cerca de 8 milhões de disputas por ano,[16] também mediante ferramentas e canais de ODR que oferecem soluções faseadas assemelhadas a métodos de diagnóstico, negociação, mediação e arbitragem *on-line*.[17]

E a partir dessas experiências, outras propostas efetivas também sugiram da iniciativa pública, onde, no Brasil, destaca-se a plataforma "Consumidor.gov.br", promovida pela SENACON – a Secretaria Nacional do Consumidor, no âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que oferece um ambiente semelhante a uma negociação *on-line*, em que consumidor e fornecedor se comunicam com o propósito de solucionar um conflito.

No caso desta última plataforma de resolução de disputas online, a tecnologia é utilizada permitindo o contato direto entre consumidores e empresas, em uma troca de mensagens pelo meio eletrônico.

Ao final de cada caso, o programa questiona se a solicitação foi resolvida ou não, e os dados ficam salvos na plataforma, gerando também *rankings* e outras informações públicas sobre os conflitos levados à plataforma. A plataforma, por meio da divulgação dos índices de resolução de disputas das empresas, bem como das notas atribuídas pelos consumidores, acaba criando um sistema de reputação, servindo como forma de incentivo às empresas a solucionarem as demandas e não a resistirem a elas.

No Brasil, outra plataforma pública que pode ser mencionada como exemplo é a plataforma de mediação digital do Conselho Nacional de Justiça, *www.cnj.jus.br/mediacaodigital*.

Na esfera privada há inúmeros outros serviços de resolução de disputas online. Dentre eles, é possível citar a Sem Processo, https://www.semprocesso.com.br/, Concilie Online, https://www.concilie.com.br/, Acordo Fechado, https://www.acordofechado.com.br,

---

[15] DALMASO MARQUES, Ricardo. **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 *(RDTEC)*, DTR\2019\42405, v. 5, out – dez. 2019.

[16] FREITAS, Tainá. **Como o Mercado Livre atingiu 98,9% de 'desjudicialização' na resolução de conflitos**. *Startse*, 24 de maio de 2019. Disponível em: https://conteudo.startse.com.br/noticia/nova-economia/64894/mercado-livre-odr-resolucao-conflito/amp. Acesso em: 13.12.2020.

[17] FARIA, Mariana. **"Daniel Rainey vem ao Brasil para Jornada Online Dispute Resolution".** *D'acordo*, 8 de novembro de 2018. Disponível em: www.dacordo.com.br/artigo/jornada-de-odr-daniel-rainey. Acesso em: 13.12.2020.

Jussto, https://www.jussto.com.br, entre inúmeras outras que podem ser verificadas, inclusive, no radar de *lawtechs* e *legaltechs* mantido e atualizado pela Associação Brasileira de *Lawtechs* e *Legaltechs* – AB2L, em seu endereço eletrônico: https://ab2l.org.br/radar-lawtechs/).

Portanto, a resolução de disputas online (ODR) pode ser aplicada para inúmeros casos e tipos de conflitos, e tem um futuro ainda mais promissor e de crescimento exponencial, o que é possível com o avanço das novas tecnologias, a fim de acompanhar as relações sociais e as demandas e suas novas peculiaridades nessa sociedade atual, produzindo além de novos métodos, também novo enfoque de acesso à Justiça. Tais fatos evidenciam que o Direito, cada vez mais, necessita se reinventar e precisa acompanhar as novas tecnologias para alcançar resultados eficazes de pacificação social.

2.3. Novo Enfoque ao Acesso à Justiça e Pacificação Social

A partir do uso cada vez mais presente e frequente da tecnologia nas atividades dos seres humanos e nas relações sociais, é evidente que há uma nova realidade vivenciada se comparada há alguns anos atrás.

Do mesmo modo em que as atividades e relacionamentos entre os indivíduos na sociedade tem sido afetados pela tecnologia, assim também o enfoque ao direito fundamental de acesso à justiça.

É preciso, mais do que nunca, um olhar para o direito ao acesso à justiça com um novo enfoque, a partir do uso também da tecnologia, de modo a acompanhar a nova realidade para a resolução de disputas.

O uso da resolução de disputas online tem acompanhado o desenvolvimento de uma visão moderna do acesso à justiça, no sentido de que não se limita à solução adjudicada estatal e ela não "deve ser ofertada como opção imediata e primária", pois "quando o litígio se afigura passível de ser resolvido por *outros meios*, então a intervenção judicial não pode ser considerada necessária nem útil".[18]

É o caso, com efeito, de promovê-lo e incentivá-lo, no Brasil, para evitar conflitos e ações judiciais e não apenas para resolvê-las quando já em curso (quando recursos públicos e privados já tiverem sido desnecessariamente despendidos).

[18] MANCUSO, Rodolfo de Camargo. ***Acesso à Justiça:* condicionantes legítimas e ilegítimas**. Salvador: Editora JusPodivm, 2018. p. 268-269, 517, 528.

O ODR fora (ou melhor, antes) da esfera judicial é um passo fundamental, inclusive, para cada vez mais se afastar da "cultura da sentença" e se aproximar da "cultura da pacificação", há tanto preconizada pelo Professor Kazuo Watanabe[19].

Ricardo Dalmaso (2019, p. 10) traz interessantíssima reflexão, citando o Professor Kazuo Watanabe[20], complementando a questão sobre o novo enfoque ao acesso à justiça na construção de uma cultura de pacificação social:

> "Pode-se afirmar assim, sem exagero, que os meios consensuais de solução de conflitos fazem parte do amplo e substancial conceito de acesso à justiça, como critérios mais apropriados do que a sentença, em certas situações, pela possibilidade de adequação da solução à peculiaridade do conflito, à sua natureza diferenciada, às condições e necessidades especiais das partes envolvidas. Trata-se, enfim, de um modo de se alcançar a justiça com maior equanimidade e aderência ao caso concreto.
>
> Essa é a premissa que se deve ter em mente quando se pensa em meios consensuais de solução de conflitos: adequação da solução à natureza dos conflitos e às peculiaridades e condições especiais das pessoas envolvidas. A redução do número de processos a serem julgados pelos juízes, resultado que certamente ocorrerá com a adoção deles, será mera consequência. E, sendo esses meios utilizados também na solução dos conflitos ainda não judicializados, haverá até mesmo a redução do número de processos, e não apenas da quantidade de sentenças a serem proferidas.
>
> O que estamos querendo afirmar, com essas ponderações, é que os meios consensuais de solução de conflitos não devem ser utilizados com o objetivo primordial de se solucionar a crise de morosidade da justiça, com a redução da quantidade de processos existentes no Judiciário, e sim como uma forma de dar às partes uma solução mais adequada e justa aos seus conflitos de interesses, propiciando-lhes uma forma mais ampla e correta de acesso à justiça.
>
> […]
>
> Os mecanismos de resolução de disputas pela internet, denominados ODR – 'Online Dispute Resolution', têm sido cada vez mais utilizados e incentivados no Brasil. [...] tais soluções extrajudiciais encontram apoio e estão em linha com recomendações internacionais previstas nas Diretrizes da Organização das Nações Unidas sobre a Proteção dos Consumidores, que incentivam a implementação, pelas empresas, de mecanismos que facilitem o atendimento das reclamações dos consumidores, garantindo-se meios céleres, justos, transparentes, baratos, acessíveis, ágeis e eficientes na resolução de disputas, sem custos ou encargos desnecessários. [...] Ou seja, o fortalecimento de soluções alternativas de resolução de conflitos, quer pela negociação ou mediação *online*, também por meio do uso de tecnologia, está alinhado com a tônica do decreto do comércio eletrônico, e com o projeto de lei que busca um atendimento facilitado e eficaz ao consumidor."

---

[19] WATANABE, Kazuo. "Cultura da sentença e cultura da pacificação". In: *Acesso à ordem jurídica justa:* conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, p. 65-73, 2019.

[20] Parecer lavrado pelo Professor Kazuo Watanabe, em conjunto com Ricardo Quass Duarte e Caroline Visentini Ferreira Gonçalves, em resposta a consulta da empresa Mercado Livre Brasil. 05 de abril de 2019, p. 23-25.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No Brasil, o direito fundamental ao acesso à justiça ainda enfrenta alguns obstáculos, dentre os quais se destaca o abarrotamento do Poder Judiciário na prestação jurisdicional que, apesar dos avanços, ainda se apresenta morosa, de forma que o tempo médio de duração de um processo normalmente demora mais do que o razoável, isto é, do que o tempo que deveria durar, o que ainda reflete um grande número de processos judiciais em trâmite e uma sociedade ainda atualmente voltada à uma cultura do litígio, por meio da adoção de um sistema pautado na solução processual e estatal dos conflitos.

Contudo, conforme se observou, nas últimas décadas, com a institucionalização dos métodos adequados de solução de conflitos, contemplando, assim, um sistema multiportas para a resolução de conflitos no Brasil, o cenário tende a mudar, ainda que timidamente e paulatinamente, dando espaço à promoção de uma cultura de pacificação social pautada no consenso, visando fomentar a garantia constitucional ao acesso à justiça.

Seguindo essa mesma tendência, a conjugação da tecnologia da informação e da comunicação com outros métodos de resolução de conflitos alternativos à Jurisdição estatal, aparenta como uma tendência à diminuição nos números de processos judiciais em trâmite, na medida em que se faz possível a sua utilização tanto durante o curso de um processo judicial, como anteriormente a ele, optando e adequando os métodos de resolução de disputas aos novos tipos de conflitos surgidos na sociedade. Para novas demandas e conflitos, novas formas de solução e até de sua prevenção são necessárias visando a pacificação social.

Com isso, abre-se espaço a um novo em mais ampliado conceito de acesso à justiça de forma efetiva e devida e, por consequência, à sedimentação de uma nova cultura de pacificação social.

Assim, para que haja a superação de um paradigma cultural, tradicionalmente pautado no conflito, para uma cultura de pacificação social, é imprescindível o entendimento teórico e prático do acesso à justiça, por meio de um novo enfoque, conjuntamente com a compreensão das novas formas de relações mantidas entre os cidadãos, os tipos de conflitos e demandas advindos desses relacionamentos, impulsionados, hodiernamente, sobretudo, pelo uso da internet, para então, partindo da ideia de um sistema multiportas, adotar dentre os métodos de resolução de conflitos, aquele que se mostrar pertinente e adequado àquela demanda.

É nesse contexto evolutivo que surge, também, a chamada resolução de disputas online, das quais já há no Brasil vários exemplos práticos de sucesso.

Somente com um trabalho gradativo de entendimento do sistema multiportas e por meio da adoção dos métodos adequados de solução de conflitos na prática é que será possível a mudança de mentalidade na sociedade, que sob essa ótica possa então impulsionar a formação de uma cultura de pacificação social baseada no consenso, a qual impactará, diretamente e positivamente, na ampliação e na efetivação do direito fundamental de acesso à justiça no Brasil, mais do que nunca, voltado ao enfoque das tecnologias da informação e comunicação.

E, a resolução de disputas *online* vem trazendo novas perspectivas e potencialidades justamente em razão do desenvolvimento e da utilização das novas tecnologias de informação e comunicação, com a criação de soluções tecnológicas para os conflitos.

Assim, em que pese tais métodos de resolução online de conflitos serem ainda passíveis de muitas análises, sobre seus ônus e bônus, é evidente que, em razão de sua base tecnológica para operacionalização, de fato há possibilidade de maior produtividade, na medida em que são possíveis soluções mais céleres e de alcance em escala, maior qualidade e eficiência, maior praticidade e a redução de custo financeiro, quando comparados aos custos de um processo judicial.

REFERÊNCIAS

ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo. Resolução de Disputas: Métodos Adequados para resultados possíveis e métodos possíveis para resultados adequados. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo. (Coord.). Negociação, mediação, conciliação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. 3 ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2020.

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

ASSIS, Carolina Azevedo. **A Justiça Multiportas e Os Meios Adequados de Solução de Controvérsias: Além do Óbvio.** Revista de Processo. DTR\2019\41056. v. 297. Nov. 2019.

BARRAL-VIÑALS, Immaculada. "Consumer Trust and Business Benefits with ODR". *Online dispute resolution:* an international business approach to solving consumer complaints. Net Neutrals EU, AuthorHouse, p. 44-53, 2015. p. 47: "The search for efficiency, along with reduced costs, has meant that traditional ADR processes (an area where much experience has been gained) have been adapted for use online."

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Plataforma mediação digital**. Disponível em: www.cnj.jus.br/mediacaodigital. Acesso em: 05.12.2020.

BBC. ***eBay-style online courts could resolve smaller claims***. BBC News. Disponível em: http://www.bbc.com/news/uk-31483099 – Acesso em 25 de junho de 2020.

BECKER, Daniel; LAMEIRÃO, Pedro. ***Online Dispute Resolution*** **(ODR) e a Disruptura no Ecossistema da Resolução de Disputas**. Disponível em: https://www.lexmachinae.com/2017/08/22/online-dispute-resolution-odr-e-a-ruptura-no-ecossistema-da-resolucao-de-disputas/. Acesso: em 13.12.2020.

CAPPELLETTI, Mauro. **Acesso à Justiça**. Trad. de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre, Fabris, 1988.

DALMASO MARQUES, Ricardo. **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 *(RDTEC*), DTR\2019\42405, v. 5, out – dez. 2019.

FARIA, Mariana. **"Daniel Rainey vem ao Brasil para Jornada Online Dispute Resolution".** *D'acordo*, 8 de novembro de 2018. Disponível em: www.dacordo.com.br/artigo/jornada-de-odr-daniel-rainey. Acesso em: 13.12.2020.

FREITAS, Tainá. **Como o Mercado Livre atingiu 98,9% de 'desjudicialização' na resolução de conflitos**. *Startse*, 24 de maio de 2019. Disponível em: https://conteudo.startse.com.br/noticia/nova-economia/64894/mercado-livre-odr-resolucao-conflito/amp. Acesso em: 13.12.2020.

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

MATLACK, Carol. ***Robots Are Taking Divorce Lawyers' Jobs, Too: Online tools that are cheaper than lawyers improve access to justice***. Bloomberg BusinessWeek. Disponível

em: https://www.bloomberg.com/news/articles/2016-06-30/robots-are-taking-divorce-lawyers-jobs-too. Acesso em 25 de novembro de 2020.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. ***Acesso à Justiça:* condicionantes legítimas e ilegítimas**. Salvador: Editora JusPodivm, 2018. p. 268-269, 517, 528.

NAVARRO, Erick; BECKER, Daniel. **Entre gritos e sussurros: A solução automatizada de conflitos, o TJRJ e a 4ª onda de acesso à justiça.** *Jota*, 28 mar. 2018. Disponível em: www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/entre-gritos-e-sussurros-30032018. Acesso em: 13.12.2020.

RAFAEL ALVES DE ALMEIDA; TANIA ALMEIDA; MARIANA HERNANDEZ CRESPO (Orgs.). Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro: FGV, 2012.

RULE, Colin. *Online dispute resolution for business:* b2b, e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts. Jossey-Bass, São Francisco, 2002, p. 8: "The thought and practice of underlying ODR is based on decades of work in the alternative dispute resolution (ADR) field. Any discussion of ODR divorced from the body of ADR literature is bound to be shallow and ungrounded."

TARTUCE, Fernanda TARTUCE, Fernanda. Mediação nos conflitos civis. 5 ed. – São Paulo: Método, 2019.

VISENTINI, Caroline. DALMASO MARQUES, Ricardo. **"Acesso à ordem jurídica justa nas relações de consumo e a tecnologia: O uso de métodos online de solução de conflitos (ODR) na resolução de demandas de consumo".** *Jota*, 15 de março de 2019, disponível em: www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/acesso-a-ordem-juridica-justa-nas-relacoes-de-consumo-e-a-tecnologia-15032019. Acesso em: 13.12.2020.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo (Coord.). Participação e processo. São Paulo: RT, 1988, p. 135

WATANABE, Kazuo. Cultura da sentença e cultura da pacificação. In: *Acesso à ordem jurídica justa:* conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, p. 65-73, 2019.

WATANABE, Kazuo. Cultura da sentença e cultura da pacificação. In: YARSHELL, F. Luiz; MORAES, M.Z. (Coord.). Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover, São Paulo: DPJ, 2005.