

1. INTRODUÇÃO

No final dos anos 1990, inúmeros acontecimentos de importância histórica transformaram a vida humana em uma infinidade de aspectos. Dentre esses acontecimentos, a internet (e a sua popularização), responsável por uma verdadeira reformulação tecnológica, passou a remodelar a base material da sociedade em ritmo acelerado, a tal ponto que o Século XXI tem se apresentado ao mundo como um estágio completamente novo (e inexplorado) do desenvolvimento histórico, econômico, cultural, social, jurídico e político. A esse estágio do conhecimento, Castells dá o nome de “sociedade em rede” (2002, p. 39).

Neste sentido, visando a pontuar histórica e socialmente a questão, é indispensável observar que a realidade enfrentada pelo Poder Judiciário brasileiro, a partir do final do século XX, é marcada por um aumento vertiginoso e progressivo do número de demandas em tramitação, o que acaba por se desdobrar em morosidade no processamento e no julgamento de tais demandas.

Em termos mais tangíveis, de acordo com o relatório “Justiça em Números” de 2020, da lavra do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, o Poder Judiciário brasileiro finalizou o ano de 2019 com 77.100.000 (setenta e sete milhões e cem mil) processos em tramitação, aguardando solução definitiva.

Esses números, não é necessário ser um especialista, denotam um sério prejuízo à celeridade, à eficiência e à própria qualidade do processamento e julgamento das demandas judiciais, motivo porque as soluções tecnológicas para essas questões vêm se tornando um ponto de debate e preocupação premente por parte da cúpula do Judiciário e de outros Poderes de Estado, que não ignoram as reais possibilidades de um colapso dos órgãos a ele subordinados.

O cenário de acúmulo de acervo, com constante crescimento no volume de novas ações judiciais propostas, também implica em custo relevante para o país. De acordo com o CNJ, em 2019, as despesas totais do Poder Judiciário somaram R\$ 100.200.000.000,00 (cem bilhões e duzentos milhões de reais), representando nada menos do que 1,5% do Produto Interno Bruto do país e 2,7% dos gastos totais da União, dos Estados, do Distrito

Federal e dos Municípios. A monta é superior àquelas investidas pela União no mesmo ano de 2019, em ciência e tecnologia (R\$ 6,37 bilhões), em energia (R\$ 2,34 bilhões), na indústria (R\$ 1,70 bilhão), em habitação (R\$ 0,05 bilhão), em segurança pública (R\$ 9,02 bilhões) e em transporte (R\$ 8,67 bilhões), segundo informações disponíveis no portal da transparência do Governo Federal (CNJ, 2020).

Por essa razão, com o intuito de superar essa desafiadora realidade decorrente do crítico cenário de crescimento progressivo do volume de demandas judiciais em tramitação, o Poder Judiciário brasileiro tem ponderado e buscado soluções das mais diversas. Entre elas estão o aumento no número de magistrados e de servidores judiciários contratados (o que acaba por desaguar em mais aumento e vinculação de receitas), a instituição do processo judicial eletrônico, o incentivo à mediação e à arbitragem, bem como o desenvolvimento de mecanismos de solução de conflitos de forma extrajudicial.

O presente artigo tem por objetivo apresentar um estudo, ainda que de maneira breve, das formas alternativas de solução de conflitos, em especial aquelas formas apoiadas pelas novas tecnologias da informação e da comunicação. O estudo dessas formas, em sua maioria extrajudiciais, de solução de conflitos já é, por si só, um tema extremamente relevante e vem sendo bastante debatido nos dias atuais como forma de propiciar meios mais céleres e até mesmo mais adequados e satisfatórios, de solução de conflitos, contribuindo em larga escala para o desafogamento da justiça estatal, em especial em um mundo interconectado, no qual o papel das redes de computadores para esse fim adquire destacada importância.

Nesta esteira, como se observará, o paradigma adjudicatório, pelo qual a composição dos conflitos se dá imperativamente por um terceiro imparcial, deixa de ser a única e exclusiva solução oferecida pela sistemática jurídico-processual.

2. MEIOS ALTERNATIVOS: BARREIRAS TEÓRICAS, CULTURAIS E INSTITUCIONAIS

Tem-se por correto que a situação ideal de realização do Direito é o cumprimento espontâneo das normas, porém quando são descumpridas as regras de convivência, é que

se cogita dos meios pelos quais se deve restaurar a ordem jurídica violada, como, aliás, ensina Cândido Rangel Dinamarco (2010, p. 364):

“O Estado, conhecedor das concretas transgressões a todo o momento perpetradas contra as regras de convivência e não ignorando que as próprias sanções estabelecidas para essas transgressões podem restar sem efetividade se não contarem com um mecanismo de apoio, predispõe meios de atuação, pelos quais se dispõe a impor imperativamente a observância das normas (tutela preventiva) e as consequências antes ditas no plano puramente abstrato (tutela reparatória etc.)”.

O ponto é que esses meios de atuação sempre foram utilizados de acordo com a vontade estatal. Não é demais afirmar que a sociedade nunca foi incentivada ou teve (de fato) a oportunidade de experienciar mecanismos aptos à autocomposição de controvérsias e litígios. O cidadão, face à inoperância de meios resolutivos amigáveis, via-se perante uma encruzilhada: renunciava à sua posição jurídica de vantagem, visando buscar – ainda que com prejuízo – a efetivação do seu propósito comercial inicial ou recorria ao Poder Judiciário.

O quadro de insatisfação criado quando a opção era a resolução do problema por meio do judiciário (seja em razão da demora ou da “injustiça” da decisão), diante das poucas soluções possíveis de composição, de acordo com o sistema judiciário estabelecido, não é recente. Há mais de três décadas, percebe-se que há uma constatação difusa na doutrina pátria no sentido de que soluções consensuais deveriam estar à disposição para fins de composição dos conflitos de interesses.

Nacionalmente, não é nova a percepção de que soluções amigáveis deveriam estar à disposição dos cidadãos para fins de composição de suas controvérsias. O que se percebeu, há alguns anos, foi que a existência de barreiras teóricas, culturais e institucionais precisavam ser superadas para que se avançasse na matéria.

Do ponto de vista teórico, na doutrina, durante longo período muito se ouviu a tese de que o Estado deteria o monopólio da função jurisdicional. A esse propósito,

recorde-se o conceito de jurisdição do Prof. Candido Rangel Dinamarco, em uma das mais festejadas obras de Teoria Geral do Processo:

“Que ela é uma função do Estado e mesmo monopólio estatal, já foi dito; resta agora, a propósito, dizer que a jurisdição é, ao mesmo tempo, poder, função e atividade. Como poder, é manifestação do poder estatal, conceituado como capacidade de decidir imperativamente e impor decisões. Como função, expressa o encargo que têm os órgãos estatais de promover a pacificação de conflitos interindividuais, mediante a realização do direito justo e através do processo. E como atividade ela é o complexo de atos do juiz no processo, exercendo o poder e cumprindo a função que a lei lhe comete. O poder, a função e a atividade somente transparecem legitimamente através do processo devidamente estruturado (devido processo legal)”. (2010, p. 139)

Dessa forma, os meios de solução de controvérsias heterocompositivos (arbitragem) ou autocompositivos (mediação, conciliação, negociação, avaliação neutra de terceiros, processo participativo) acabavam sempre sendo encobertos por uma doutrina adjudicatória oficial, numa espécie de conflito entre a jurisdição estatal e a jurisdição privada, na qual a jurisdição privada estaria sempre em posição de franca inferioridade e de mera complementariedade.

Por esse motivo, ao longo dos anos, Dinamarco (2010, p. 391-392) passou a sustentar que constitui tendência moderna o abandono do fetichismo da jurisdição estatal, lecionando – ao se manifestar sobre a arbitragem – que:

“Assumindo enfaticamente que a jurisdição tem por escopo magno a pacificação de sujeitos conflitantes, dissipando os conflitos que os envolvem, e sendo essa a razão última pela qual o próprio Estado a exerce, não há dificuldade alguma para afirmar que também os árbitros exercem jurisdição, uma vez que sua atividade consiste precisamente em pacificar com justiça, eliminando conflitos.”

Com efeito, canalizam-se para o Judiciário conflitos sem que os litigantes, *sponte propria*, sequer tentem resolvê-lo. Assim, é que por esse mau vezo de entregar ao Estado toda e qualquer controvérsia fez com que as partes não desejem se envolver de modo direto na solução dos conflitos. Sem embargo, os meios alternativos pressupõem uma

mentalidade receptiva a esse modelo pacificador. E essa ideia durante muitos anos, é fácil notar, não foi influenciada.

Nessa linha de convicções, salientam Humberto Dalla Bernadina de Pinho e Michele Paumgarten que:

“Educar a sociedade a resolver seus próprios conflitos ou a escolher o melhor método para resolvê-los, é uma tarefa árdua, principalmente quando, por mais que seja frustrante a inoperância dos serviços judiciais, é difícil quebrar um sistema que, apesar de opressivo, é confortável porque é conhecido, familiar.”¹

Ainda sobre esse aspecto, é imprescindível destacar o obstáculo institucional decorrente de uma visão preconceituosa por parte dos membros do Poder Judiciário. Anos de estudo somados às dificuldades para ingresso, remoção e promoção na carreira, geram nos magistrados um sentimento refratário aos meios e formas alternativas de solução de conflitos. À toda evidência, sob a perspectiva institucional, a jurisdição é privativa do juiz togado.

Tudo isso, sem olvidar, ainda, a existência do preconceito social, com relação a estes métodos diversos da jurisdição oficial. Com efeito, muito se observa, sob a ótica do imaginário popular, no sentido de que uma decisão que não seja proferida por um órgão ou ente estatal tem pouco ou nenhuma valia.

Um passo significativo contra esse pré-conceito cultivado por anos a fio pela sociedade, ocorreu em 1996, com o advento da Lei 9.307, a qual disciplinou,

¹Conforme ensina Carlos Alberto Carmona: “a terminologia tradicional, que as reporta a ‘meios alternativos’ parece estar sob ataque, na medida em que uma visão mais moderna do tema aponta para meios adequados (ou mais adequados) de solução de litígios, não necessariamente alternativos. Em boa lógica (e tendo em conta o grau de civilidade que a maior parte das sociedades atingiu neste terceiro milênio), é razoável pensar que as controvérsias tendam a ser resolvidas, num primeiro momento, diretamente pelas partes interessadas (negociação, mediação, conciliação); em caso de fracasso deste diálogo primário (método autocompositivo), recorrerão os conflitantes às fórmulas heterocompositivas (processo estatal, processo arbitral). Sob este enfoque, os métodos verdadeiramente alternativos de solução de controvérsias seriam os heterocompositivos (o processo, seja estatal, seja arbitral), não os autocompositivos (negociação, mediação, conciliação)”. (Arbitragem e Processo. Um comentário à Lei nº 9.307/96. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2009, p. 32/33).

inovadoramente, a arbitragem no direito brasileiro, apresentando uma espécie de solução de conflito que seria gerida fora dos portões do Judiciário.

A busca por um tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário não terminou e em 2010 o Conselho Nacional de Justiça publicou a Resolução nº 125/2010, afirmando que “cabe ao Judiciário estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade”, com o objetivo de “organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos” bem como o fato de “que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios”, assim como os resultados positivos já demonstrados nos locais em que foram implementadas, contribuindo para reduzir “a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças”.

A partir dessas ideias, foram promovidas diversas reformas no então Código de Processo Civil vigente, todas, porém, focadas em melhorar o funcionamento do processo, como se o processo, e somente o processo, fosse o instrumento hábil para a solução dos conflitos. Não é preciso muito esforço para perceber que as sucessivas reformas pelas quais passou o CPC de 1973 não surtiram o efeito desejado, razão pela qual em 2009, no Senado Federal, decidiu-se pela formação de uma Comissão de Juristas que ficaria encarregada de elaborar um projeto de novo Código de Processo Civil.

Não é, portanto, uma mera coincidência a previsão do CPC, no art. 3º, o mesmo que dispõe que não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito, no caput, dos métodos alternativos em seus parágrafos. O § 1º dispõe ser permitida a arbitragem, enquanto que o § 2º estatui que “o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos”.

Aprovada em 2015 a nova legislação, é inaugurada uma nova era, prestigiando efetivamente os métodos alternativos de solução de conflitos, denominadas em inglês de *Alternative Dispute Resolution* (ADR) e o denominado Tribunal Multiportas, tratado a seguir.

3. O TRIBUNAL MULTIPORTAS (MULTIDOOR COURTHOUSE SYSTEM)

A criação do termo Sistema Multiportas (Multidoor Courthouse System) é atribuída a Frank Sander, proferido numa conferência sobre o descontentamento com a administração da justiça, em 1976. Conta a História (ALMEIDA, 2012) que o nome de “Tribunal Multiportas” não foi criado por ele, mas sim pela American Bar Association, em uma revista dedicada à *pound conference* em que Sander defendeu a ideia da incapacidade dos Tribunais de resolverem litígios familiares. A ideia principal por detrás do conceito das múltiplas portas é mostrar que existem diversas possibilidades para que um conflito seja solucionado, e que o Judiciário não é a única porta, ou seja, a única solução para o conflito, e muitas vezes nem é a melhor.

Em sua palestra de 1976, o Professor Sander expôs a preocupação com o crescente número de demandas submetidas ao Judiciário dos Estados Unidos, e propôs uma medida que talvez fosse capaz de surtir efeito: a exploração de métodos alternativos de solução de litígios fora do Judiciário. Deve-se ter em conta que àquela época já se observava a crescente complexidade dos conflitos na sociedade moderna, de modo que as cortes não conseguiriam naturalmente acompanhar o crescimento quantitativo e qualitativo dos conflitos, pelo que já se anunciava como essencial encontrar caminhos alternativos.

Segundo SANDER (1979) poderia haver, dentro das cortes ou mesmo fora delas, um mecanismo de “triagem” do conflito, e que tal conflito seria analisado e encaminhado para a porta em que a solução poderia ser encontrada de forma mais satisfatória (com economia de tempo e dinheiro para tribunais e litigantes). Ele não aponta hierarquia entre os métodos (as portas), pois que cada uma das possibilidades apresenta vantagens e desvantagens, mas é exatamente aí que transparece o brilhantismo da sua proposta: essa triagem seria capaz de analisar o litígio e descobrir não a solução definitiva para o mesmo, mas sim o método (simbolizado pela porta) que seria o mais adequado para obter uma solução.

Após essa triagem, segundo a teoria das múltiplas portas, os conflitos, seriam encaminhados ao método considerado o mais adequado para o caso concreto de acordo

com cinco critérios. O primeiro seria a natureza da disputa. Isto porque há determinados conflitos em que não há apenas uma questão em jogo ou nos quais não há implicações ou diretrizes claras, e assim, esses problemas teriam mais possibilidades de ser resolvidos adequadamente pelas próprias partes ao invés de utilizar uma intervenção imposta externamente.

O segundo critério é o “relacionamento entre as partes, porque as soluções variam conforme as partes envolvidas no conflito possuem uma relação anterior ou não, se as partes apenas estabeleceram aquela relação pontual que terminou em litígio” (1979, p. 74). Nota-se, via de regra, que em casos nos quais existe uma relação prévia entre as partes, é importante que os sujeitos envolvidos na disputa trabalhem em conjunto a fim de encontrar suas próprias soluções para garantir que qualquer acordo seja aceitável e considerado justo pelos envolvidos.

Já sob outro aspecto, o terceiro critério é o valor da disputa, ou seja, as despesas referentes ao processo devem ser proporcionais aos valores em jogo, para que não seja submetido à arbitragem, por exemplo, um litígio de pequeno valor. O quarto critério refere-se aos custos da resolução da disputa, ou seja, deve ser priorizado o custo-benefício.

O quinto e último critério, por sua vez, seria a velocidade de solução da demanda (sem ignorar a segurança e adequação daquela decisão). Por isso há necessidade de obtenção de dados estatísticos que revelem o tempo médio de duração da solução estatal, via Judiciário, da arbitragem e dos demais métodos alternativos, para que esse elemento seja levado em consideração.

Pode-se afirmar que a conferência do Professor Frank Sander, e a posterior publicação, já em 1979, de sua palestra foram verdadeiros divisores de água no direito norte-americano, uma vez que foi a partir de suas ideias que se desenvolveu a ideia das ADRs (*alternative dispute resolutions* – métodos alternativos de solução de conflitos).

4. ODR (ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS): A NOVA FACETA DOS MEIOS SUASÓRIOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

As soluções alternativas de conflito ou *alternative dispute resolutions* (ADR), são formas alternativas à justiça estatal e aos meios de resolução de conflitos, sem recurso aos meios mais tradicionais, os tribunais, através de processos e técnicas que extrapolam o âmbito judicial” (GUIMARÃES, 2010, p. 7). Tem como principais características “a rapidez, menor custo e permite o desfecho com ou sem a presença de um terceiro”. (SOUZA, 2015, p. 1)

De acordo com SALES e SOUSA (2014, p. 379), as ADRs podem ser classificadas em: de encaminhamento obrigatório (*mandatory*) e de encaminhamento voluntário (*voluntary*) ou facultativo, pela forma de participação do terceiro e pela vinculação à decisão. No voluntário, as partes decidem pela sua obrigação. Se as partes são compelidas, é obrigatório, também chamado mandamental ou compulsório. Se um terceiro decide, é denominada *adjudatory* (adjudatórios). Se a solução é encontrada pelas próprias partes, recebe o nome de consensual (consensuais). Se as partes estiverem vinculadas à decisão, a decisão é de caráter vinculante (*binding*). Caso contrário, é voluntária (*non binding*), em que as partes não se obrigam a um acordo.

Além disso, os meios alternativos podem ser utilizados antes ou depois do processo judicial instaurado, prevenindo possíveis ações judiciais ou auxiliando na resolução da questão, caso o processo judicial já tenha sido iniciado.

As ADRs, convém explicitar, não são uma forma única, sólida e/ou predeterminada para solucionar conflitos, ao revés, se compõem de um conjunto bem estabelecido de processos e técnicas aplicados na resolução de conflitos, levados em consideração de acordo com cada caso (THOMPSON, 2011). O que será desenvolvido na ADR varia de país para país, mas, em regra, incluem-se técnicas de negociação, mediação, conciliação ou arbitragem (GUIMARÃES, 2010).

Além das formas mais conhecidas e tradicionais, há outras, apresentadas por Cahali (2014), como o mini-trial, a avaliação de terceiro neutro, a *dispute board* ou *dispute review board*, o sistema de manejo de conflitos ou *design* de sistema de disputas (DSD) e o Sistema Administrativo de Conflitos da Internet (SACI-Adm), estabelecido pelo comitê gestor da internet (CGI.br), que propõe solução administrativa no sentido de manter, transferir ou cancelar um domínio.

A respeito de suas características, podem ser apontadas com relação às ADRs: a eficiência, a confidencialidade, e a imparcialidade do terceiro (quando houver) (SALES; SOUSA, 2014), além de menores custos econômicos e de tempo, a flexibilidade, maior controle sobre o resultado final, maior possibilidade de satisfação com o resultado final (o que pode significar a manutenção de uma relação deteriorada), além do prestígio à autonomia da vontade das partes, à oralidade e à informalidade. Tudo isso, sem contar com uma característica do Sistema Multiportas, que é a possibilidade de escolha do meio mais adequado para aquela determinada demanda, característica esta com enorme dificuldade de atingimento pela Justiça pública.

Não sem motivo, em uma economia globalizada (e mais do que isso, digitalizada) como a que vivemos, em que há um enorme crescimento do e-commerce em escala mundial e, conseqüentemente, das disputas internacionais, as facilidades tecnológicas que propiciaram esse crescimento também se apresentam nas soluções alternativas, e nesse cenário surgiram as soluções alternativas on-line para a resolução de conflitos, ou, em inglês, Online Dispute Resolution (ODR).

As ODRs são as ADRs que utilizam as ferramentas da tecnologia de informação/comunicação para realizar diversos atos no processo alternativo de resolução de conflito. Esses atos vão desde a apresentação do pedido inicial; passando pela nomeação da parte neutra, até a produção de provas, quando cabíveis. Apesar de as ODRs estarem sendo cada vez mais usadas, em questões de comércio eletrônico, cíveis e consumeristas (neste último caso, desde que com a concordância do consumidor – que é parte hipossuficiente na relação), a ênfase na sua utilização para conflitos gerados online, não exclui a sua aplicação em litígios ocorridos fora do “mundo virtual” / cyberspaço. É perfeitamente cabível em conflitos off-line e não se resumem apenas às ADRs, podendo incluir também outros processos.

Certo é que, judicialmente, alguns atos processuais são bem mais sensíveis e exigem um exame mais apurado quanto à observância dos princípios e das garantias a eles relacionados. Sem se ater aos problemas legais quanto à implantação da tecnologia aos atos processuais, as teleconferências possibilitam diversos atos, tais como o interrogatório, o depoimento, o reconhecimento, etc.

Além disso, há inúmeras maneiras de realizar tais atos de comunicação, que em razão do princípio adotado da informalidade, podem ser feitos em tempo real (imediatas), tais como: as teleconferências; os chats; as telechamadas; e as videochamadas, ou por meio de comunicações mediatas, por e-mails, aplicativos de mensagem, como o WhatsApp e o Telegram, além de ferramentas de comunicação que atingem muitos destinatários ao mesmo tempo, como as publicações em sites.

Por fim, há ainda uma classificação interessante trazida por CAFÉ (2010), a respeito das ODRs, que as divide em: de primeira e de segunda geração. As ODRs de primeira geração seriam aquelas em que os sistemas ainda não possuem autonomia, sendo a tecnologia utilizada apenas como ferramenta, a viabilizar a comunicação e automatização de tarefas simples, através de sistemas de negociação on-line que oferecem rapidez e confidencialidade, a exemplo do programa CyberSettle.

Nas ODRs de segunda geração, por sua vez, os sistemas fazem análises de casos e definem estratégias e soluções, de forma autônoma, usando Inteligência Artificial para negociação online. Cada parte informa o mínimo que oferece e o máximo que espera e a inteligência artificial propõe hipóteses para a resolução do caso. Este é o caso de aplicativos como o *Family_Winner*, que usa teoria de jogos e heurísticas ou o *Expertius*, que combina AI com leis existentes sobre o conteúdo da demanda além de técnicas de negociação online.

Há plataformas ODRs no Brasil, como *Arbitranet* e *Arbitrare*, que seguem a Lei de Arbitragem, Lei 9.307, de 1996. Entre as vantagens GOMES (2016), informa que o *Arbitrare* indica a sua rapidez, sigilo, previsão em lei, eficácia e menor custo como boas características. Há também o *Resolvja*, mais uma plataforma ODR, para mediação ou arbitragem em assuntos comerciais.

Não só na web estão disponíveis tais plataformas ODRs. Outra possibilidade de ODR no Brasil é o app chamado Acordo Fechado, plataforma para conciliação ou mediação entre consumidores e empresas.

Na Câmara Latino Americana de Mediação e Arbitragem (CLAMARB), há previsão de um processo digital sem a necessidade de presença física. A Câmara trata de conflitos de qualquer controvérsia de natureza patrimonial. Sob esta perspectiva, há diferenciado tratamento entre ADRs e ODRs. Enquanto nas ADRs os prestadores mais tradicionais “focam no rigor e plenitude do processo” (THOMPSON, 2011), o que aumenta os custos, incluindo também a remuneração dos profissionais envolvidos, as ODRs tentam resolver os litígios de forma econômica, com custos baixos e, por vezes, até mesmo sem custo.

Para tanto, a ODR se serve fartamente das ferramentas e dos canais de comunicação trazidos pela tecnologia da informação (THOMPSON, 2011), que permitem automatizar e, conseqüentemente, reduzir custos individuais. As soluções alternativas se espalham cada vez mais pelo mundo, a exemplo de EUA, Reino Unido, Portugal, Alemanha, França, Canadá e Suécia.

Não sem razão, em 2013, foi publicado pela União Europeia o Regulamento 524, que prescreveu a criação de uma plataforma de Resolução de Litígios em Linha, abrangendo toda a União Europeia, corporificado num sítio web interativo, como entrada única para os consumidores e comerciantes resolverem litígios decorrentes de transações online, extrajudicialmente. Esse regulamento cria uma espécie de plataforma para ODRs para resolver questões suprafrenteiriças em relações de consumo. A proposta é de criação de um ponto único de entrada para todas as disputas ODR, com diversas entidades aptas a oferecer tal forma de solução.

O procedimento é iniciado com o preenchimento de uma reclamação online na plataforma, em todas as línguas da comunidade europeia. A plataforma propõe uma ou mais entidades com informações sobre custos, língua, duração etc. Uma vez escolhida, a entidade passa a servir como facilitadora. São definidos os requisitos do processamento, informando as regras às partes, e, após concordância, o prazo para conclusão do procedimento é de 30 dias.

No Brasil, por outro lado, não há uma perspectiva de criação de uma lei ou norma geral para as ODRs, porém algumas instituições financeiras têm mantido um departamento para acordos consensuais com seus clientes, como o ITAÚ, desde 2012. O Itaú revela que

80% dos litígios são resolvidos nessa plataforma de resolução. *Walmart, Shell, Cosan e General Eletric (GE)* são outras empresas que defendem a solução alternativa, em particular as ODRs (VIANA, 2014).

A *SKY* também possui um mecanismo de ODR com equipamento próprio, composto de tela, telefone e impressora, com sucesso em 95% dos casos apresentados, acarretando economia de dinheiro e tempo, além de retirar do Judiciário tais causas de pequeno valor.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Face à explosão da litigiosidade, dos últimos anos, em especial desde os idos dos anos 90, com a popularização da internet e suas ferramentas, o discurso caminha no sentido de que uma saída seria a disseminação de mecanismos alternativos tais como arbitragem, mediação e conciliação. Os argumentos são de conhecimento cursivo: a justiça informal permitiria uma solução amigável; aproximaria as partes; seria menos dispendiosa; mais célere. Além disso, a decisão se vocacionaria a ser adimplida, pois foi negociada. E, por fim, com a participação popular pelo processo, tributar-se-ia a democracia participativa.

As inovações tecnológicas vêm sendo aplicadas em todas as ciências, e em todos os aspectos das relações humanas, mudando a forma como as atividades usuais são realizadas. Por essa razão, em um cenário de grande volume de demandas judiciais pendentes de tramitação, aguardando solução definitiva perante os diversos tribunais pátrios, essas tecnologias sem dúvida se apresentam como ferramenta tecnológica interessante e, mais do que isso, importante.

Não é de surpreender, portanto, que também nas soluções alternativas de conflitos elas sejam empregadas como facilitadoras. Sem as formalidades e exigências presentes no processo jurisdicional, as novas tecnologias da informação e comunicação se mostram fortes aliadas na efetividade das soluções alternativas dos conflitos com as chamadas ODRs (soluções alternativas online).

De se notar que esse tema ainda não foi totalmente explorado pela doutrina, mas ainda assim, em termos globais, vem sendo debatido e os resultados práticos positivos incorporados aos mais diversos cenários, visando solucionar o problema do abarrotamento do judiciário e assumir posições mais adequadas no que concerne à solução de demandas e da hiperlitigiosidade dos novos tempos.

No Brasil, ainda há pouca expressão das formas extrajudiciais de solução de conflitos, em relação a outros países. Isso, contudo, não é empecilho para utilização dos chamados ODRs, que se constituem como meios simples, baratos e bastante efetivos para a solução de conflitos, especialmente os de massa, que tanto se avolumam perante nossas cortes judiciais.

Vê-se, com enorme clareza, uma forte tendência de uso dos meios tecnológicos como ferramenta de pacificação social. O caminho, que deve ser percorrido com cautela, aponta para as ADRs e ODRs como alternativa (viável e tempestiva) ao ingresso em juízo que se oferece aos litigantes.

6. REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Rafael Alves; ALMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez (Org.). *Tribunal multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012. p. 25-38.

CAFÉ, Ana *et al.* *Sistema de resolução online de conflito para partilhas de bens: divórcios e heranças*. Portugal: Universidade do Minho, 2010. Disponível em: [repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/19097]. Acesso em: 20.09.20216.

CAHALI, Francisco José. *Curso de Arbitragem*. 4. ed. Revista dos Tribunais: São Paulo, 2014.

CASTELLS, Manuel. *A Era da Informação: economia, sociedade e cultura*. Volume I, a sociedade em rede. 6ª ed., São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. *Teoria geral do processo*. 21. ed. São Paulo: Malheiros, 2005, p. 139.

DINAMARCO, Cândido Rangel. *Fundamentos do processo civil moderno*. 6ª ed. São Paulo: Malheiros, 2010. vol. 1, p. 364.

GUIMARÃES, Diana Raquel Lima e Castro. *Sistema online de resolução alternativa de conflitos com recurso à argumentação*. Porto, Portugal: Instituto Superior de Engenharia do Porto, nov. 2010. Disponível em: [recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/2693/1/DM_DianaGuimaraes_2010_MEI.pdf]. Acesso em: 20.09.2021.

SANDER, Frank. *Varieties of dispute processing*. In: LEVIN, Leo; WHEELER, Russel (Ed.). *The Pound Conference: perspectives on justice in the future*. St. Paul: West Publishing, 1979. p. 70-74.

SALES, Lilia Maia de Moraes; SOUSA, Mariana Almeida de. *O sistema de múltiplas portas e o judiciário brasileiro*. *Direitos Fundamentais e Justiça*, a. 5, n. 16, p. 204-220, jul./set. 2011. Disponível em: [www.dfj.inf.br/Arquivos/PDF_Livre/16_Dout_Nacional_7.pdf]. Acesso em: 18.11.2016.

SALES, Lilia Maia de Moraes; SOUSA, Mariana Almeida de. *A mediação e os ADR'S (Alternative Dispute Resolutions): a experiência norte-americana*. *Novos Estudos Jurídicos*, v. 19, n. 2, p. 377-399, maio/ago. 2014. Disponível em: [siaiap32.univali.br/seer/index.php/nej/article/view/6012]. Acesso: 20.09.2021.

SOUZA, Marcelo Goldman Magalhães de. *As ODRs aliadas à justiça*. 02.11.2015. Disponível em: [blog.acordofechado.com.br/as-odrs-aliadas-a-justica]. Acesso em: 03.12.2016.

THOMPSON, Darin. *Online dispute resolution expansion in the EU*. *SCL: The IT Law Community*. 13.12.2011. Disponível em: [www.scl.org/site.aspx?i="ed23780"]. Acesso em: 19.12.2016.