

**XII ENCONTRO INTERNACIONAL DO
CONPEDI BUENOS AIRES –
ARGENTINA**

PROCESSO, JURISDIÇÃO E TEORIAS DA JUSTIÇA I

BENEDITO CEREZZO PEREIRA FILHO

CRISTIANO BECKER ISAIA

PAULO ROBERTO PEGORARO JUNIOR

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte deste anal 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

P963

Processo, Jurisdição e Teorias da Justiça I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Benedito Cerezzo Pereira Filho; Cristiano Becker Isaia; Paulo Roberto Pegoraro Junior. – Florianópolis: CONPEDI, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-827-1

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Derecho, Democracia, Desarrollo y Integración

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Processo. 3. Jurisdição e Teorias da Justiça. XII Encontro Internacional do CONPEDI Buenos Aires – Argentina (2: 2023 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



XII ENCONTRO INTERNACIONAL DO CONPEDI BUENOS AIRES – ARGENTINA

PROCESSO, JURISDIÇÃO E TEORIAS DA JUSTIÇA I

Apresentação

No dia 14 de outubro de 2023, o Grupo de Trabalho Processo, Jurisdição E Teorias Da Justiça I, Coordenado pelos Profs. Drs. Benedito Cerezzo Pereira Filho (UNB), Cristiano Becker Isaia (UFSM) e Paulo Roberto Pegoraro Junior (UNIVEL), em decorrência da realização XII Encontro Internacional do CONPEDI Buenos Aires – Argentina, perante a Faculdade de Direito da Universidade de Buenos Aires (UBA), em cumprimento ao item 6 do Edital nº 02/2023, procedeu-se a apresentação e debates dos artigos aprovados, com participação ativa dos autores, bem como demonstrou-se apoio e interesse quanto às apresentações dos demais colegas.

Bruno Eduardo Vieira Santos tratou da expropriação dos direitos aquisitivos do devedor em contrato de alienação fiduciária, discutindo-se a respeito de sua penhorabilidade, em especial com foco na sua expropriação, mediante sub-rogação/adjudicação pelo exequente ou sua alienação judicial.

Rayssa Rodrigues Meneghetti, Naony Sousa Costa Martins , Fabrício Veiga Costa trataram da análise crítica da implementação do contraditório no modelo de processo coletivo existente no Brasil e se esse procedimento está de acordo com o modelo constitucional de processo adotado pela Constituição de 1988.

Guilherme Cardoso Antunes da Cunha e Gustavo da Silva Santanna aprofundaram o debate acerca da aplicação das diretrizes de fundamentação das decisões contidas no art. 489, §1º, do Código de Processo Civil às decisões oriundas da Lei de Improbidade Administrativa.

O exame da densidade normativa do negócio jurídico processual atípico, estabelecido pelo artigo 190 do Código de Processo Civil, e a sua contribuição para a concretização de um processo civil democrático, vez que concede autonomia às partes para ajustarem o procedimento para adequá-lo às especificidades do caso concreto, foi objeto da pesquisa de Ailine Da Silva Rodrigues.

Ana Flávia Borges Paulino trouxe à reflexão alguns apontamentos acerca do acesso à justiça presente em nosso ordenamento, dando ênfase à temática dos precedentes no ordenamento jurídico brasileiro.

A pesquisa de Julio Cesar Garcia, Bruno Fernando Gasparotto e Henrique Dorta de Oliveira tratou de analisar a configuração das plataformas de resolução online de disputas mantidas pelas grandes empresas de comércio eletrônico e, em última seara, avaliar a utilização de tal ferramenta pela empresa Mercado Livre.

O contraponto teórico com a obra de Umberto Galimberti foi abordada por Henrique Dorta de Oliveira, Julio Cesar Garcia para avaliar a inovação tecnológica trazida pelo uso da inteligência artificial na distribuição automatizada de mandados judiciais verificada no sistema Mandamus.

O exame da consensualidade como novo paradigma de justiça, destacando-se aspectos democráticos que envolvem a temática, foi objeto da pesquisa apresentada por Ailine Da Silva Rodrigues e Frederico Antonio Lima De Oliveira, iniciando com a retomada do processo democrático e relevância do judiciário nesse contexto, diante da inafastabilidade da jurisdição, e enfrentando o fenômeno da judicialização.

Bruno Eduardo Vieira Santos e Gabriela Oliveira Freitas trataram da dimensão processual do ativismo judicial e sua relação com a Teoria da Instrumentalidade do Processo, consagrada na literatura jurídica brasileira e capitaneada pela chamada Escola Paulista de Processo.

Para Taciana De Melo Neves Martins Fernandes, Ronaldo Brêtas de Carvalho Dias e Sérgio Henriques Zandona Freitas, em estudo crítico da relação entre a produção das provas e o pronunciamento decisório, atrelada à estrutura principiológica do Estado Democrático de Direito, na contraposição entre as teorias do processo como relação jurídica (Bülow) e do processo como procedimento em contraditório (Fazzalari), instigou-se reflexão acerca do direito processual constitucionalizado, mediante exame da doutrina e jurisprudência, especialmente no que diz respeito a quem deveria ser reconhecido destinatário da prova.

A demonstração da importância da integridade e da coerência no ordenamento jurídico, a fim de alcançar decisões mais democráticas, foi objeto da pesquisa apresentada por Cristiano Becker Isaia, Juliana Inês Urnau e Caroline da Rosa Cavalheiro, buscando responder à pergunta se em que medida os casos análogos são julgados de forma semelhante no ordenamento jurídico brasileiro?

A investigação de como a percepção racionalista comprometeu o direito processual civil brasileiro foi também objeto da pesquisa de Cristiano Becker Isaia, Caroline da Rosa Cavalheiro e Juliana Inês Urnau. Os autores concluíram que é importante reconhecer que o

racionalismo não está livre de críticas no campo jurídico, argumentando que pode haver situações em que a excessiva racionalização pode levar ao afastamento da justiça substancial e a uma excessiva formalidade processual, exaltando que se encontre equilíbrio entre a aplicação de princípios racionais e a consideração das particularidades de cada caso.

César Augusto Cunha Campos e David Jacob Bastos propuseram o cotejo, por amostragem, dos Regimentos Internos dos Tribunais de Justiça brasileiros com o fito de verificar como estão previstos os meios de participação social e qual a estrutura dos órgãos ou unidades de apoio à formação dos IRDR, em percepção da urgente necessidade de os Tribunais de Justiça empreenderem esforços na reorganização regimental para garantir o trâmite interno seguro, previsível e com participação dos titulares de direito que serão atingidos pela norma judicial, mesmo não sendo partes de processos.

A importância do Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR) na temática dos precedentes, utilizando-se do estudo de um caso concreto no Tribunal de Justiça do Estado do Pará, foi objeto da pesquisa de David Jacob Bastos e Ana Flávia Borges Paulino, justificando o cabimento do incidente processual proposto, no intuito de demonstrar a necessidade de inibição de decisões múltiplas e divergentes sobre a mesma temática, concluindo que o IRDR se torna ferramenta promissora para trazer, através da uniformização de entendimentos, a isonomia de posicionamento do próprio Tribunal frente aos jurisdicionados, aperfeiçoando, assim, a melhoria da prestação jurisdicional.

Desejamos boa leitura a todos.

Cascavel/PR, 27 de outubro de 2023.

Prof. Dr. Paulo Roberto Pegoraro Junior (UNIVEL)

Prof. Dr. Benedito Cerezzo Pereira Filho (UNB)

Prof. Dr. Cristiano Becker Isaia (UFSM)

A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ATRAVÉS DAS PLATAFORMAS DIGITAIS DE ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR).

CONFLICTS RESOLUTION THROUGH DIGITAL PLATFORMS OF ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR).

Julio Cesar Garcia ¹
Bruno Fernando Gasparotto ²
Henrique Dorta de Oliveira ³

Resumo

Os conflitos são inerentes às relações humanas e a forma como são resolvidos, com o tempo, passou por modificações. Em decorrência de diversos fatores que promoveram impactos na vida em sociedade, os métodos de resolução de disputas também foram adaptados para atender as necessidades dos indivíduos. Entre a superação da autotutela e o aprimoramento da autocomposição, merece destaque o impacto causado a essas ferramentas resolutivas pela tecnologia. Em 2010 houve no Brasil a edição pelo Conselho Nacional de Justiça da Resolução nº 125, que implementou a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos, que cumpre uma importante tarefa de entregar qualidade aos métodos consensuais de resolução de conflitos e, ao mesmo tempo, permite expandir a perspectiva decisória que, há época, tinha como paradigma a decisão adjudicada. Nessa esteira, principalmente com a contribuição da tecnologia, que promove um rápido avanço sempre que inserida, a partir de esforços das grandes empresas de comércio eletrônico do mundo, surgiram plataformas online de resolução de disputas decorrentes de relações celebradas pelas empresas de marketplace e seus consumidores. Esta pesquisa pretende analisar, através do método dedutivo e pesquisa bibliográfica, a configuração das plataformas de resolução online de disputas mantidas pelas grandes empresas de comércio eletrônico e, em última seara, avaliar a utilização de tal ferramenta pela empresa Mercado Livre.

Palavras-chave: Resolução de conflitos, Métodos consensuais, Tecnologia, Plataformas de odr, Mercado livre

Abstract/Resumen/Résumé

Conflicts are inherent to human relationships and the way they are resolved, over time, has

¹ Professor de Direito e Inovações Tecnológicas na UNIVEL. Doutor em Direito das Relações Sociais pela UFPR, Mestrado em Direitos Supra-individuais UEM. Pós-Doutorado na Levin College of Law, University of Florida.

² Analista Judiciário no TJPR. Pós-graduado em Ciências Penais pela Anhanguera e em Direito Aplicado pela EMAP. Mestrando em Direito, Inovação e Regulações pelo Centro Universitário UNIVEL.

³ Oficial de Justiça de carreira no TJPR. Pós-graduado em Direito Processual Civil pela UNIPAR, e Direito Aplicado pela EMAP. Mestrando em Direito, Inovação e Regulações pelo Centro Universitário UNIVEL.

undergone modifications. As a result of several factors that impacted life in society, dispute resolution methods were also adapted to meet the needs of individuals. Between overcoming self-protection and improving self-composition, deserves prominence the impact caused by technology to these resolving tools. In 2010, in Brazil, the National Council of Justice issued Resolution n° 125, which implemented the national Judicial Policy for the Adequate Treatment of Conflicts, which fulfill an important task of delivering quality to consensual methods of conflict resolution and, at the same time, allows to expand the decision-making perspective that, at the time, had the adjudicated decision as its paradigm. In this wake, mainly with the contribution of technology, which promotes a rapid advance whenever inserted, from the efforts of the largest e-commerce companies in the world, online platforms for the resolution of disputes arising from relationships celebrated by marketplace companies and their consumers. This research intends to analyze, through the deductive method, bibliographical research, the configuration of online dispute resolution platforms maintained by large e-commerce companies and, ultimately, to evaluate the use of such a tool by the company Mercado Livre.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Conflict resolution, Consensual methods, Technology, Odr platforms, Mercado livre

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Os conflitos, a partir da perspectiva conceitual de desentendimento entre duas ou mais pessoas, remontam a própria existência do ser humano em convívio social e perduram até os dias atuais. Os conflitos são naturais das relações humanas e se mantiveram presentes na vida em sociedade. No entanto, é possível observar a transformação nas formas em que os indivíduos tratam a situação conflituosa. No que se refere às ferramentas de solução de conflitos, se observam algumas modificações durante a evolução da vida humana em sociedade.

Como parte dessa evolução, as sociedades transitaram entre métodos de autotutela, autocomposição e arbitragem, até alcançarem a institucionalização da jurisdição, modelo que se consolidou o longo da história como meio de pacificação social exercida pelo Estado, passando a figurar como paradigma majoritário de resolução de disputas até os tempos atuais.

Em momento mais recente, a partir de 2010 se iniciaram, no Brasil, ações no sentido de promover a ampliação da perspectiva de resolução de conflitos, originada através da Resolução nº. 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça, que criou a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos, empregando esforços a fim de estimular nos cidadãos a ideia de que o paradigma da decisão adjudicada não representa a única forma de solução a sua disposição.

A ideia foi consolidada no ordenamento jurídico pátrio com a entrada em vigor do Código Processual Civil de 2015, que trouxe em sua base principiológica a promoção da resolução consensual de disputas, sempre que possível.

Com a observância de uma quebra de paradigma, somada a outras vantagens encontradas através da possibilidade da resolução extrajudicial das disputas, grandes empresas de *marketplace* passaram a desenvolver plataformas de resolução online de problemas enfrentados pelos consumidores. Nessa esteira surgiu o conceito de ODR (*online dispute resolution*) que representa a criação de plataformas desenvolvidas pelos fornecedores, com o objetivo de promover a análise e resolução, em ambiente virtual e digital, de conflitos indicados pelos seus consumidores.

Se observará, na presente pesquisa, o funcionamento da plataforma de ODR mantida pela empresa de comércio eletrônico Mercado Livre, que relata grande sucesso da resolução de disputas extrajudiciais em referido ambiente, bem como considerações sobre o tema.

Como escopo geral, a pesquisa tem como objetivo analisar e descrever os processos de ODR das plataformas, a partir do estudo de caso do Mercado Livre, a fim de serem

consideradas pelos consumidores uma alternativa adequada para a solução de problemas eventualmente enfrentados no comércio eletrônico.

Por fim, a metodologia deste estudo baseou-se em pesquisa doutrinária, notadamente pela pesquisa bibliográfica e consulta de artigos relacionados ao tema.

1. MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A busca pacífica da resolução de conflitos está hoje assentada em técnicas e métodos estruturados e, em grande parte, regulados pela legislação. Para além de meras experiências empíricas, tais iniciativas constituem verdadeiros mecanismos, atuantes ao modo de ferramentas ou instrumentos que apontam diferentes modos para a resolução de conflitos em sociedade.

O ser humano é reconhecido como indivíduo social, dotado da necessidade instintiva de convívio em comunidade, que se forma a fim de possibilitar o bem-estar comum (Aristóteles, 2004).

Assim como permite encontrar facilidades à preservação e ao desenvolvimento da espécie, o convívio social fomenta também o surgimento de conflitos entre os indivíduos que, de alguma forma, demandam resolução (Wolklmer, 1996).

Inicialmente os caminhos para a solução dos conflitos encontrados pelos primeiros agrupamentos de pessoas vivendo em comunidade eram: a autotutela¹ e a autocomposição² (Cintra, 1999).

Importa assinalar a relevância da manifestação de vontades no processo de resolução satisfatória das controvérsias. Nessa linha, pondera o jurista e ex-Presidente do Supremo Tribunal Federal, Moacyr Amaral Santos:

O conflito de interesse pressupõe ao menos duas pessoas com interesse pelo mesmo bem. Existe quando à intensidade e do interesse de uma pessoa por determinado bem se opõe a intensidade do interesse de outra pessoa pelo mesmo bem, donde a atitude de uma tendente à exclusão da outra quanto a este. A fim de desfazer o conflito surge uma primeira solução - a violência. É a forma primitiva, e ainda não totalmente extinta, de solução dos conflitos de interesses individuais ou coletivos. É o predomínio da força. Substituindo a força pela razão, apresentam-se três modalidades de soluções pacíficas:

a) Os antagonistas se conformam em limitar o seu interesse, inclusive renunciando-o. É a solução moral, concebível, numa sociedade espiritualmente desenvolvida e, mesmo assim, de modo excepcional.

¹ A autotutela corresponde a uma modalidade de resolução de conflitos primitiva, na qual a parte mais forte impunha sua vontade sobre a mais fraca.

² A autocomposição corresponde à modalidade de resolução de conflitos na qual ambas as partes fazem concessões recíprocas de suas vontades para solucionar o problema.

- b) Ou, um temendo a força do outro, ambos se entendem e convencionam a composição do conflito: solução contratual.
- c) Ou, ainda, temendo-se, reciprocamente, confiam a uma terceira pessoa a função de resolver o desencontro dos seus interesses: solução arbitral, baseada no respeito à força do árbitro (2011, págs. 26-27).

O processo natural de ampliação da complexidade das relações humanas engendrou a necessidade de métodos mais eficientes para dirimir os conflitos e controvérsias gerados por uma sociedade em formação. Assim, a arbitragem privada superou a autotutela como forma de resolução de disputas, medida consolidada no Direito Romano, a partir da regulação trazida pela Lei das XII Tábuas (Tucci, 1996). Nesses primeiros estágios a concentração unilateral do poder decisório gerava inquietude social, conforme os ensinamentos de Grinover, Cintra e Dinamarco:

Quando, pouco a pouco, os indivíduos foram-se apercebendo dos males desse sistema, eles começaram a preferir, ao invés da solução parcial dos seus conflitos (parcial = por ato das próprias partes), uma solução amigável e imparcial através de árbitros, pessoas de sua confiança mútua em quem as partes se louvam para que resolvam os conflitos. Esta interferência, em geral, era confiada aos sacerdotes, cujas ligações com as divindades garantiam soluções acertadas, de acordo com a vontade dos deuses; ou aos anciãos, que conheciam os costumes do grupo social integrado pelos interessados. E a decisão do árbitro pauta-se pelos padrões acolhidos pela convicção coletiva, inclusive pelos costumes. Historicamente, pois, surge o juiz antes do legislador (2009, págs. 27-28).

Com o fortalecimento subsequente do Estado, em um primeiro modelo houve a concentração do poder decisório na figura do monarca, absolutista e detentor de toda a autoridade sobre as matérias de fato e direito. Posteriormente, com o amadurecimento das instituições calcadas em um modelo de governo democrático e o advento do liberalismo e a tripartição dos poderes, tem origem o Estado-Juiz, que representa o exercício da atividade jurisdicional de pacificação social derivada do Estado (Montesquieu, 2002).

Apesar da histórica evolução das ferramentas de resolução de conflitos permitir uma análise aprofundada que foge ao escopo do presente trabalho, importa registrar a superação da autotutela de modo a preservar a autocomposição como ferramenta viável para resolução de disputas.

1.1 A EVOLUÇÃO DA AUTOCOMPOSIÇÃO NO BRASIL

Logo no primeiro vértice legislativo brasileiro, a Constituição Política do Império do Brasil, de 25 de março de 1824, foi contemplada a autocomposição como passo importante na resolução de litígios.

A referida legislação trazia em seu bojo a tentativa de resolução consensual de disputas como o pressuposto de admissibilidade processual, conforme se extrai da leitura dos artigos 161 e 162, da Constituição do Império:

Art. 161. Sem se fazer constar, que se tem intentado o meio da reconciliação, não se começará Processo algum.

Art. 162. Para este fim haverá juizes de Paz, os quaes serão electivos pelo mesmo tempo, e maneira, por que se elegem os Vereadores das Camaras. Suas attribuições, e Districtos serão regulados por Lei.

Observa-se que, além de estabelecer a obrigatoriedade da tentativa de resolução consensual da disputa, o constituinte também definia qual seria o agente que conduziria tal encontro e como este agente seria considerado apto para o encargo.

No mesmo sentido, em 1850, o primeiro Código Processual brasileiro insistiu na regra da obrigatoriedade da tentativa de conciliação como pressuposto processual, conforme se verifica: *Art. 23. Nenhuma causa commercial será proposta em Juizo contencioso, sem que préviamente se tenhn tentado o meio da conciliação, ou por acto judicial, ou por comparecimento yolun-tario das partes* (Brasil, 1850).

Tais dispositivos somente perderam a vigência no Brasil República, a partir do Decreto nº. 359, de 26 de abril de 1890, que aboliu a conciliação como fase processual prévia, considerando que a resolução dos litígios mediante mecanismo autocompositivo poderia figurar faculdade das partes sempre que houvesse interesse nesse sentido (desde que se tratasse de direito transigível), bem como que, na prática, tal ato preliminar configurava um obstáculo ao alcance dos direitos dos cidadãos, conforme se verifica do preâmbulo de referido decreto:

(...) bem como as despesas resultantes dessa tentativa forçada, as dificuldades e procrastinação que della emergem para a propositura da acção, e mais ainda as nullidades procedentes da falta, defeito ou irregularidade de um acto essencialmente voluntario e amigavel, acarretadas até ao gráo de revista dos processos contenciosos, além da coacção moral em que são postos os cidadãos pela autoridade publica encarregada de induzil-os a transigir sobre os seus direitos para evitar que soffram mais com a demora e incerteza da justiça constituida, que tem obrigação legal de dar promptamente a cada um o que é seu (Brasil, 1890).

Depois do referido ato legislativo, uma nova iniciativa normativa à autocomposição no ordenamento processual brasileiro ocorreria com o advento do Código Processual Civil de 1973, que trouxe no rito sumário a previsão da existência de uma audiência para tentativa de

conciliação, muito embora, tal previsão se encontrasse desacompanhada de outras ferramentas capazes de amparar tecnicamente a concretização desse intuito conciliatório.

Em 1995, houve a edição da Lei nº. 9.099, ainda hoje em vigor, que criou o sistema dos Juizados Especiais, que tem como norte a promoção da resolução consensual das disputas, objetivo que é demonstrado pela existência, na etapa inaugural do rito, de uma audiência de conciliação (de participação obrigatória, sob pena de sanção processual, art. 16 e art. 20), onde deve o conciliador proporcionar às partes um momento de diálogo construtivo a fim de alcançar uma resolução autocompositiva do conflito.

No entanto, o que se observa é que o índice de resolução consensual das disputas nos juizados especiais é pequeno, o que faz refletir acerca de eventuais obstáculos a resolução autocompositiva processual (CNJ, 2015).

Na tentativa de corrigir os problemas encontrados no oferecimento de um caminho para a resolução consensual de disputas viável, capaz de efetivamente representar ao jurisdicionado uma boa alternativa para alcançar uma solução adequada ao seu problema, em 2010, o Conselho Nacional de Justiça editou a Resolução nº. 125, que estabeleceu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos, que busca, muito além de enfrentar o problema do congestionamento nas unidades judiciais brasileiras, oferecer ao jurisdicionado a possibilidade de encontrar uma solução individualizada adequada à natureza e peculiaridade do conflito em que está inserido.

Para atingir tal pretensão, a Resolução nº. 125 prevê a sustentação da política pública em três pilares, que representam a própria mudança das práticas autocompositivas no Brasil, que estão presentes no artigo 2º. de referido ato:

Art. 2º Na implementação da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, com vista à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social, serão observados:
I - centralização das estruturas judiciárias;
II - adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores;
III - acompanhamento estatístico específico.

Dentre esses parâmetros destacam-se dois pontos essenciais. O primeiro pilar (centralização das estruturas judiciárias) representa a criação de unidades judiciais com atribuições específicas direcionadas à resolução consensual de disputas, nominadas, pela própria resolução, de centros judiciários de solução de conflitos (CEJUSC), o que evidencia a tentativa do CNJ de separar geograficamente a prestação jurisdicional autocompositiva da heterocompositiva.

O segundo pilar desse sistema representa a capacitação dos agentes facilitadores do processo autocompositivo, no sentido de desenvolver competências nos servidores, conciliadores e mediadores com o aprendizado de técnicas de comunicação e ferramentas úteis para a construção de um ambiente favorável ao diálogo. E ainda com a criação de mecanismos de controle de qualidade das práticas autocompositivas, a fim de garantir que o aprendizado derivado da capacitação oferecida ao agente catalisador do diálogo tenha sua aplicação prática mantida em todas as sessões.

A reformulação dos métodos consensuais de disputas oferecida pela Resolução nº. 125/2010, do CNJ foi referendada pelo novo Código de Processo Civil editado em 16 de março de 2015, visto que traz logo em sua base principiológica o compromisso de estimular a resolução consensual das disputas, conforme se observa nos parágrafos 2º. e 3º. do artigo 3º. Da mês forma, referido ato normativo recebeu o aval da Lei de Mediação (Lei nº. 13.140, de 26 de junho de 2015), que regulamenta infraconstitucionalmente de forma específica a resolução autocompositiva das disputas.

É a partir do amadurecimento trazido por esses dispositivos legais que o sistema de resolução alternativa de conflitos ganha mais adeptos, que passam a enxergar a conciliação e mediação como modelos mais ágeis e eficientes para lidar com a crescente demanda de processo constatada pelo Poder Judiciário (Amorim, 2017, pág. 527).

Este é o cenário atual da autocomposição no Brasil, dentro do âmbito da jurisdição estatal. No entanto, não se pode olvidar que o estabelecimento de uma política pública nacional não se limita à implementação de um caminho processual diferente, mas envolve uma reformulação de práticas e criação de programas no sentido de alterar a percepção sobre um modelo que anteriormente se mostrou insuficiente ao seu fim.

Foi justamente o que promoveu a Resolução nº. 125/2010, do CNJ, quando, por exemplo, traz entre seus princípios fundamentais o “empoderamento” (Art. 1º., ANEXO III – inciso VII - Empoderamento - dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição).

Revela-se presente a ideia de que o estímulo à resolução consensual de disputas deve existir em todas as oportunidades possíveis, a fim de minimizar o paradigma da decisão adjudicada com única forma de solução.

2. O USO DA TECNOLOGIA NOS MÉTODOS INSTITUCIONAIS DE RESOLUÇÃO DE DISPUTAS

A tecnologia afetou de forma contundente as relações sociais e, igualmente, a compreensão acerca da aplicação prática nos métodos consensuais de disputas, judiciais ou extrajudiciais.

Apesar do fato de que a edição da política nacional de tratamento adequado de conflitos coincide temporalmente com a implementação do processo eletrônico nos tribunais brasileiros, ainda não se antecipava o cenário atual, pós-pandêmico, onde a regra estatuída prevê que os encontros autocompositivos (sessões de mediação/conciliação no CEJUSC e sessões de conciliação dos Juizados Especiais), aconteçam em ambiente virtual.

Ou seja, a Resolução nº. 125/2010, do CNJ, não foi editada considerando a realidade das sessões virtuais. Ademais, importante lembrar que a capacitação dos agentes que trabalham com a resolução consensual de disputas é um dos pilares da política pública e, ao se analisar o manual de mediação oferecido pelo Conselho Nacional de Justiça como base pedagógica do curso de formação de facilitadores, observa-se inúmeras características tidas como vantagens do novo modelo autocompositivo que são de difícil transporte para o ambiente virtual.

Como exemplo, tomem-se a manutenção de postura, gestos e contato visual adequados, disposição geográfica das partes dentro da sala de reuniões, preparação de um ambiente confortável e com influências positivas ao diálogo, a percepção de algum incômodo através da visualização do comportamento não verbal da parte, além da dificuldade para manutenção do princípio da confidencialidade no ambiente virtual (CNJ, 2016).

Igualmente, com a intensificação das reformas digitais implementadas pelo Poder Judiciário brasileiro em vários segmentos da estrutura administrativa e judicante desde o ano de 2010, não causa espanto a migração de atos presenciais para suas versões virtuais, preservando-se o acesso pleno à justiça.

Observam-se, deste modo, as vantagens advindas da possibilidade de realização virtual das audiências judiciais, a facilidade de conciliação de compromissos com a participação no ato, a desnecessidade de deslocamento, a economia de gastos e de tempo, tornam praticamente irreversível a realidade das realizações virtuais dos atos autocompositivos.

O argumento em tela foi chancelado pelo CNJ quando, em 22 de novembro de 2022, alterou a Resolução nº. 354 (que trata da prática dos atos judiciais por videoconferência), inserindo disposição em seu artigo 3º., § 1º., inciso IV, consistente na autorização da realização das audiências de conciliação ou mediação de forma telepresencial, ainda que não exista qualquer requerimento das partes nesse sentido.

Dessa forma, cumpre avaliar como, de forma remota, é possível validar as vantagens advindas dos novos métodos de resolução consensual de disputas quando sua aplicação se der no ambiente virtual.

Há que se pensar no uso de plataformas visual e operacionalmente amigáveis e de fácil manuseio para partes e advogados que permitam o estabelecimento de uma comunicação de qualidade, sem olvidar, contudo, dos esforços voltados para o pleno alcance do acesso à justiça para além do acesso institucional, isto é, o efetivo acesso aos excluídos digitais, ponto que escapa ao intuito desta pesquisa.

Não obstante, deve-se ressaltar que a busca pela justiça não deve ocorrer apenas pela forma mais viável, mas, também, pelo meio que promova seu acesso de forma efetivamente maximizada, sob o risco de que a maior celeridade obtida pelo amplo emprego dessas tecnologias não resulte no enfraquecimento da segurança dos direitos. Sobre o tema, Gilberto Martins de Almeida, traz à baila interessante apontamento:

No que respeita a mediações *online* realizada com chancela específica do Judiciário, como as determinadas pelo Conselho Nacional de Justiça por meio da Resolução nº. 358, de 02.12.20, ou mesmo as que sejam impostas por outras normativas oficiais (como as ditadas pelo referido Decreto nº. 10.271/20 para o âmbito do comércio eletrônico) ou incentivadas pelo Poder Público, a sua natureza de alternativa aos meios processuais clássicos recomenda a previsão da adoção de princípios razoáveis para que sua instituição seja dotada de segurança, confiabilidade, equidade e transparência, dentre outros princípios que se afiguram sustentados por estudos conceituados e boas práticas internacionais (Almeida, 2022, pág. 109).

Portanto, o emprego de plataformas e canais virtuais de resolução de disputas pelo poder público devem se mostrar estruturalmente adaptados para a recepção e pleno acesso da sociedade, a fim de que a utilização desses recursos tecnológicos não se torne um fator de distanciamento daqueles que visa atender.

Em outro vértice, Pierre Lévy tece interessante provocação a respeito do papel da transformação de modelos convencionais para o sistema virtual:

(...) é um erro pensar que o virtual substitui o real, ou que as telecomunicações e a telepresença vão pura e simplesmente substituir os deslocamentos físicos e os contatos diretos. A perspectiva da substituição negligencia a análise das práticas sociais efetivas e parece cega à abertura de novos planos de existência, que são acrescentados aos dispositivos anteriores ou os complexificam em vez de substituí-los (1999, pág. 214).

A preocupação do autor refere-se ao esquecimento do componente humano, único e inegável motor principiológico capaz de sustentar toda a atuação institucional voltada à

resolução de conflitos. Em especial, o autor indica adequado observar, na inovação, as oportunidades de desenvolvimento humano e não se prender a aspectos que a partir de uma análise superficial podem aparentar obstáculos ao exercício cotidiano.

A lição apresentada na crítica remete ao esforço do facilitador da comunicação autocompositiva, que deve ser orientado no sentido de utilizar o ambiente virtual para potencializar, a partir de sua velocidade, amplitude e demais facilidades, as vantagens inerentes do método consensual implementado pela política judiciária nacional de tratamento adequado de conflitos.

3. AUTOCOMPOSIÇÃO DIGITAL – A UTILIZAÇÃO DAS PLATAFORMAS DE ODR PARA RESOLUÇÃO DE DISPUTAS

Seguindo a renovação implementada pela Resolução nº. 125/2010, do CNJ, no estímulo à análise de caminhos adequados à resolução de conflitos, bem como no estabelecimento do sistema de múltiplas portas, referendado pelo Código de Processo Civil de 2015, que reforça a existência de mecanismos de resolução de disputas alheios à decisão adjudicada, principalmente, amparado pelo incremento dos métodos consensuais de resolução de disputas, tem-se como inovadora a possibilidade de resolução de disputas consumeristas por meio de plataformas digitais mantidas pela iniciativa privada: o próprio agente fornecedor.

A iniciativa, no entanto, não é inédita no mundo. O Direito norte-americano da década de 1970 já questionava os modelos tradicionais de acesso à justiça. No ápice desse movimento, o jurista Frank Sander acusava o sistema judicial como demorado, custoso e potencialmente inacessível a segmentos da população, o que levou a sustentação da necessidade de formas alternativas de resolução de conflitos mediante o emprego de arbitragem, mediação e negociação, cunhando-se o conceito de “Sistema de Justiça Multiportas” – *Multi-door court house system* – (Sander, 1976).

Na medida em que o conceito de resolução de conflitos exclusivamente chancelado pela atuação do Poder Judiciário deixa de atender os anseios e necessidades de uma moderna sociedade, o movimento de desjudicialização ganha adeptos em diversos sistemas jurídicos internacionais europeus, como Itália, França e Portugal (Farias, 2015).

No Brasil, desde a edição da Resolução nº. 125/2010, do CNJ, tem se tornado frequente a discussão sobre o aprimoramento do acesso à justiça associado à redução do acervo dos processos que abarrotam o Poder judiciário, buscando-se a solução de conflitos por meios mais ágeis e eficazes. A discussão foi intensificada pela Quarta Revolução Industrial, tendo por base

a inovações tecnológicas dos meios de comunicação e informação que transformaram a sociedade, seus conflitos e, por conseguinte, as formas de solucioná-los (Paiva, 2020, págs. 125-145).

Esse processo de transferência da atuação exclusiva do Poder Judiciário para entidade privadas ou instituições supervisionadas pelo sistema de justiça deve ser encarado como uma forma de descentralização do órgão judicial e promover novos ambientes de resolução de conflitos (Farias, 2015). Anote-se, também, que esse sistema alternativo encontra-se em consonância com o espírito constitucional insculpido no artigo 5º., inciso LXXVIII, da Constituição Federal, que prevê o emprego de meios que garantam a celeridade e razoável duração do processo.

Referidas plataformas, nominadas, em inglês, de *online dispute resolution (ODR)*, representam um novo desenho, a partir do uso da tecnologia, dos métodos consensuais inseridos em nosso ordenamento pela política nacional de resolução adequada de conflitos, principalmente, em razão de permitir novos tipos de comunicação entre os agentes envolvidos e também a criação de novos ambientes de encontro, sem correspondência no “mundo físico”. (Marques, 2019).

Enquanto conceito pode-se compreender as *online dispute resolution* como softwares de tecnologia de informação e comunicação empregadas no gerenciamento, resolução e prevenção de conflitos e litígios jurídicos. Essa tecnologia pode se apresentar como meramente instrumental, delimitada pelo emprego de recursos voltados a autocomposição, ou, de forma mais sofisticada, pela aplicação de inteligência artificial (Nunes; Paolinelli, 2021, págs. 395-400).

Nesse mesmo sentido, Daniel Arbix, indica a disruptividade da inovação implementada pela ODR, visto 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” (Arbix, 2017).

A ODR não se limita a incrementar a “porta” de resolução consensual de disputas já existente, mas cria um novo caminho de resolução ou prevenção de litígios, já que, na sua origem, foi criado com a finalidade de facilitar a comunicação nas relações de consumo (Marques, 2019). Para os professores Dierle Nunes e Camilla Mattos Paolinelli, o escopo da ODR supera a mera facilitação de resolução de conflitos:

Nesse aspecto, são especialmente desenvolvidas para criar ambientes favoráveis à realização de acordos, pela viabilização do diálogo direto ou intermediado. Dentro dos ambientes projetados, trabalha-se com elementos que são ponto comum às formas

de ODR: i) Formas síncronas ou assíncronas de comunicação; ii) Desterritorialização; iii) Tecnologia como 4ª parte³; iv) Redução de custos e tempo; v) Prevenção de disputas (2021, pág. 395-425).

A resolução de disputas online, além de apresentar inegáveis vantagens ao consumidor, por exemplo, a agilidade na solução do problema, a desnecessidade de deslocamento, a econômica de recursos financeiros que seriam aplicados na demanda judicial, não ignora que a resolução rápida da questão, em um momento empresarial atento a regras de conformidade, beneficia também o fornecedor, já que o estabelecimento de uma relação de confiança com os seus consumidores está diretamente relacionado ao seu crescimento e lucratividade, indicando assim a boa reputação da empresa.

Assim, as plataformas de ODR representam o oferecimento de um ambiente virtual pelas empresas fornecedoras para resolução de disputas com os consumidores, a fim de apresentar rápida e efetiva solução, mantendo, a boa reputação e evitando a demanda judiciária.

3.1. *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* NO MERCADOLIVRE – MELI

A resolução de disputas através das plataformas digitais de ODR tem origem nos canais de *market place*, tendo como precursora a plataforma *eBay*, que passou a implementar tal mecanismo em 2004, e hoje indica mais de 60 milhões de casos resolvidos por ano (Marques, 2019).

Na América Latina, incluindo o Brasil, encontra-se a empresa de comércio eletrônico Mercado Livre, que lançou a plataforma em 2014 e nos anos de 2018 e 2019 reportou índices de solução superiores a 80% (oitenta por cento) das demandas administrativas inauguradas em razão de algum conflito consumerista (Marques, 2019).

O Mercado Livre é uma empresa líder de comércio eletrônico na América Latina e presente em mais de 19 países, disponibilizando uma infinidade de itens em diversos seguimentos de negócios. Segundo estimativas, são realizadas 10 vendas a cada segundo em suas plataformas⁴.

Diante desse volume de negócios, é compreensível que uma plataforma que registre uma quantidade imensa de transações comerciais, registre, também, uma quantidade

³ No âmbito do comércio eletrônico, destarte, a “quarta parte” consiste (1) na criação de ambientes on-line semelhantes aos métodos físicos de negociação, mediação e arbitragem, por exemplo, e, (2) na utilização dos dados e elementos existentes sobre os litigantes – no caso, de compradores e vendedores – para incentivar as partes a uma solução consensual (Marques, 2019).

⁴ Resolução de disputas online (ODR) no Mercado Livre. Youtube: ECOA PUCRIO, 2018. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=E0fZ8Ng2DIA>.

considerável de conflitos. E é nesse cenário que a empresa, em busca de um sistema de resolução de conflitos mais adequado e adaptado ao seu modelo de negócios, caracterizado pelo empoderamento do usuário e associado à credibilidade esperada de uma empresa dessa envergadura, optou pelo sistema ODR.

A pesquisa indica que o sucesso de resolução apontado decorre principalmente de dois fatores preponderantes para que a ODR encontre o seu objetivo: a existência de ambientes virtuais que se assemelhem aos locais de encontro físico, onde seja possível alcançar as vantagens advindas dos novos métodos consensuais de disputas trazidos pela Resolução nº. 125/2010, do CNJ; e no aproveitamento de dados dos litigantes para que os algoritmos de inteligência artificial possam utilizar as informações necessárias a fim de sugerir possibilidades de solução que sejam consideradas apropriadas pelos sujeitos envolvidos na questão (Marques, 2019).

Dessa forma, a plataforma de ODR sustentada pelo Mercado Livre funciona da seguinte forma:

(i) plataforma do Mercado Livre: o usuário comprador deve registrar uma reclamação no aplicativo ou no site do Mercado Livre no prazo de 10 dias, em caso de recebimento de produto defeituoso ou diverso do anunciado, ou em 28 dias, em caso de não recebimento do produto. Esse O prazo de 10 dias pode ser estendido para até 30 dias a depender do nível do comprador na fidelização 'Mercado Pontos'. A partir desse registro, o Mercado Livre disponibiliza ferramenta tecnológica por meio da qual o usuário comprador entra em contato com o usuário vendedor para que eles tentem resolver o problema diretamente. Muitas vezes, este é o primeiro momento em que o usuário vendedor fica sabendo do problema relatado pelo usuário comprador, tendo a oportunidade de resolvê-lo de imediato. Se o problema não for resolvido, passa-se à segunda etapa, em que o usuário comprador solicita ajuda ao Mercado Livre (selecionado a opção 'Pedir ajuda do Mercado Livre') para que enderece a reclamação, oportunidade em que o Mercado Livre analisa tanto a reclamação do usuário comprador como a resposta do usuário vendedor, e, após, apresenta resolução, que poderá consistir, por exemplo, (a) na devolução integral do valor pago ao usuário comprador, (b) no repasse do preço ao vendedor, ou, (c) em alguns casos específicos (v.g., extravio do produto), no reembolso ao usuário comprador e no pagamento ao usuário vendedor, hipótese em que o Mercado Livre arcará com o prejuízo em termos gerais. De acordo com o Mercado Livre, 80% das reclamações registradas em sua plataforma são resolvidas amigavelmente. (Watanabe, 2019, pág. 13)⁵.

Alguns fatores devem ser realçados para se compreender a abrangência do sistema ODR empregado pela plataforma, para além de uma simples mecânica de atendimento às situações de conflitos e sua resolução.

Em primeiro momento, a plataforma Mercado Livre oferece sistemas de prevenção e tratamento de situações, tal como a "compra garantida", que consiste em uma camada de

⁵ Parecer lavrado pelo Professor Kazuo Watanabe, em conjunto com Ricardo Quass Duarte e Caroline Visentini Ferreira Gonçalves, em resposta à consulta da empresa Mercado Livre Brasil. 05 de abril de 2019, pág. 23-25.

proteção concedida à transação comercial. Essa ferramenta prevê o reembolso parcial ou integral do valor pago por um comprador que não tenha recebido o produto pelo qual tenha pago, observado, é claro, o regramento e requisitos estabelecidos no programa de proteção ao consumidor da plataforma⁶.

Registra-se, assim, que apesar da empresa informar seus usuários acerca de sua ausência de responsabilidade sobre as negociações assumidas, apresentando-se como mera prestadora de serviço de intermediação comercial, é inegável que se mostra ciente do risco de responsabilização judicial gerada pela inadimplência e praticadas por seus usuários. Atenta a essa realidade, o Mercado Livre desenvolveu seu próprio sistema ODR atuante na resolução de controvérsias provenientes das relações comerciais praticadas na plataforma (Werneck, 2020).

Dando seguimento essa política de acompanhamento de ocorrências, como mencionado, a plataforma disponibiliza um espaço para que usuários possam iniciar um processo de reclamação, cujos prazos para finalização variam de acordo com o sistema de pontos empregado pela empresa. A resolução da controvérsia, nesse estágio inicial, cinge-se pela aproximação entre vendedor e comprador, a fim de que o processo possa acomodar uma solução satisfatória sem a interferência direta da plataforma sobre o mérito da questão.

Apenas se verificado o insucesso dessa fase, inicia-se uma nova etapa, consistente na mediação do conflito entre vendedor e comprador pela atuação de terceira parte, isto é, mediante a análise direta do mérito da controvérsia pela plataforma.

Tendo por base esse sistema, como mencionado, estima-se que 80% das reclamações feitas na plataforma sejam resolvidas amigavelmente, dentro dos limites do sistema. E de acordo com a plataforma, a empresa alcançou a impressionante marca de 98,9% (noventa e oito vírgula nove por cento) de desjudicialização (2019).

Evidentemente que a ação da plataforma não se limita ao emprego de técnicas de resolução consensual de disputas, uma vez uma vez que sua imparcialidade poderia ser questionada. No entanto, é possível atribuir o avanço no emprego de novas ferramentas de resolução de disputas (que no caso representa uma união entre a mediação e a arbitragem, com o auxílio da inteligência artificial), à renovação legislativa iniciada pela política judiciária nacional de tratamento adequado de conflitos, que contribuiu para o estabelecimento definitivo do sistema de múltiplas portas.

⁶ Resolução de disputas online (ODR) no Mercado Livre. Youtube: ECOA PUCRIO, 2018. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=E0fZ8Ng2DIA>.

Ademais, aos moldes de uma renovada Lex Mercatoria, cabe a plataforma convencer seus usuários de sua segurança para as transações, seja para vendedores ou compradores, como modo de nutrir uma base fiel de negócios que alimentem sua sustentabilidade.

Demonstra-se, por fim, o interessante potencial da ODR associada a um ambiente de tecnologia e pautado por parâmetros claros de comunicação e informação como método alternativo e eficiente para a resolução de conflitos.

CONCLUSÃO

A tecnologia impactou de forma contundente as relações sociais. No que se refere ao exercício da jurisdição, se destaca o advento do processo eletrônico e da realização dos atos remotos. Já nas relações comerciais, marcante o desenvolvimento do comércio eletrônico, por meio de plataformas de *marketplace*.

O implemento da política judiciária nacional de tratamento adequado de conflitos permitiu a análise pelos cidadãos de caminhos distintos à jurisdição estatal para a resolução de disputas, o que se convencionou chamar de sistema multiportas.

Dessa forma, grandes empresas multinacionais de comércio eletrônico, no ensejo de referido estímulo, desenvolveram plataformas virtuais a fim de permitir que o diálogo a respeito de eventuais problemas enfrentados pelos consumidores nas relações celebradas com os fornecedores fosse, através delas, facilmente estabelecido.

Assim surgiram as plataformas de ODR, cujo principal objetivo para as empresas de *marketplace* é o fortalecimento de sua reputação (relação de confiança com o consumidor), além, é claro, de evitar as demandas judiciais, oferecendo ao consumidor um canal de fácil acesso e com a promessa de rápida e efetiva solução do conflito enfrentado em razão da relação de consumo.

Empresas como o Mercado Livre, grande plataforma de comércio eletrônico, mantem um canal de ODR com procedimento simplificado e o uso de inteligência artificial, para permitir a real satisfação do usuário na resolução de seu problema, que reposta êxito superior à 80% (oitenta por cento) das demandas.

A conclusão a que se chegou a partir do observado na presente pesquisa é que as plataformas de ODR representam de forma efetiva uma alternativa ao consumidor para resolução de problemas derivados das relações de consumo, a fim de evitar os percalços de outros caminhos que também se oferecem à sua escolha. Resta observar se referido mecanismo se estenderá a fim de auxiliar em outras espécies de relações jurídicas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Gilberto Martins. **Conflitos na internet e mediação**. In SCHREIBER, Anderson...(et al.); coordenado por Anderson schreiber, Guilherme Magalhães Martins, Heloisa Carpena. Direitos fundamentais e sociedade tecnológica. Indaiatuba, SP : Editora Foto, 2022, pág. 109.

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. 2017.

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

ARBIX, Daniel; MAIA, Andrea. Uma introdução à resolução on-line de disputas. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**. Vol. 2, Nº 3, abr-jun/2019.

ARISTÓTELES. **Política. Livro Primeiro, Capítulo I**. Editora: Martin Claret, SP, 2004.

BRASIL. Constituição (1824). **Constituição Política do Império do Brasil**. Rio de Janeiro, RJ: Secretaria de Estado dos Negocios do Imperio do Brazil, 1824.

BRASIL. **Decreto nº 737, de 25 de novembro de 1850**. Rio de Janeiro, RJ: Secretaria de Estado dos Negocios do Imperio do Brazil, 1850.

BRASIL. **Decreto nº 359, de 26 de abril de 1890**. Sala das Sessões do Governo Provisório, 1890.

BRASIL. **Lei nº. 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Brasília, 1995.

COMO O Mercado Livre atingiu 98,9% de “desjudicialização” na resolução de conflitos: Ricardo Marques, líder de resolução de conflitos do Mercado Livre, revela como a empresa utiliza a tecnologia para evitar a judicialização de disputas com consumidores. **Associação Brasileira de Lawtechs & Legaltechs**, 2019. Disponível em: <https://ab2l.org.br/noticias/como-o-mercado-livre-atingiu-989-de-desjudicializacao-na-resolucao-de-conflitos/>. Acesso em 20 jul. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça Pesquisa: Perfil do acesso à justiça nos juizados especiais cíveis**. São Paulo, 2015.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Brasília/DF, 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156.Acesso> em 31 mai. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de Mediação Judicial**. Brasília/DF, 2016.

FARIAS, Rachel Nunes de Carvalho. **Desjudicialização do Processo de Execução: O modelo português como uma alternativa estratégica para a execução civil brasileira.** Curitiba: Juruá, 2015.

GRINOVER, Ada Pellegrini; CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; DINAMARCO, Cândido Rangel. *Teoria geral do processo.* 25. ed. São Paulo: Malheiros, 2009, pág. 27-28.

MALONE, Hugo; NUNES, Dierle. **Manual da Justiça Digital: Compreendendo a Online Dispute Resolution e os Tribunais Online.** Salvador: JusPodvim, 2022.

MONTESQUIEU, Charles. **Do espírito das leis**, tradução: Jean Melville; São Paulo : Martin Claret, 2002.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**, tradução: Carlos Irineu da Costa; São Paulo : Editora 34, 1999, pág. 214.

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.** Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5772965/mod_resource/content/2/22.10%20-%20A%20resolu%C3%A7%C3%A3o%20de%20disputas%20online.pdf. Acesso em: 31.05.2023.

NUNES, Dierle; ALMEIDA, Catharina. A influência do *desing* centrado nos sujeitos processuais como auxiliar da efetividade em plataformas judiciais eletrônicas. In: IWAKURA, Cristiane; SOUZA BORGES, Fernanda; BRANDIS, Juliano. (Org.) **Processo e Tecnologia.** Londrina: Editora Thoth, 2022, p. 510-529.

NUNES, Dierle; PAOLINELLI, Camilla Mattos. Novos designs tecnológicos no sistema de resolução de conflitos: ODR, e-acesso à justiça e seus paradoxos no Brasil. **Revista de Processo.** vol. 314. ano 46. pág. 401. São Paulo: Ed. RT, abril 2021.

PAIVA, Danúbia. A tutela dos dados processuais na era do "Big Data". In: ALVES, Isabella Fonseca. **Inteligência Artificial e Processo.** Belo Horizonte: D'Plácido, 2019, p. 157-173.

Resolução de disputas online (ODR) no Mercado Livre. Youtube: ECOA PUCRIO, 2018. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=E0fZ8Ng2DIA>. Acesso em: 15 jul. 2023.

SANDER, Frank. Varieties of dispute processing. In: LEVIN, A. Leo; WHEELER, Russell R. **The pound conference: perspectives on justice in the future.** Saint Paul: West Publishing Co., 1976.

SANTOS, Moacyr Amaral. **Primeiras linhas de Direito processual civil.** v.1. 28.ed. rev. e at. por Maria Beatriz Amaral Santos Kohnen. São Paulo: Saraiva, 2011. p 26-27.

TUCCI, José Rogério Cruz; AZEVEDO, Luiz Carlos de. **Lições de história do processo civil romano,** São Paulo : Editora Revista dos Tribunais, 1996.

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, 2019.

WERNECK, Isadora. Online Dispute Resolution (ODR) e a (des)necessidade de formulação de reclamação prévia dos consumidores junto às plataformas virtuais para configuração do interesse de agir. *In*: NUNES, Dierle et al. **Inteligência Artificial e Direito Processual: Os impactos da virada tecnológica no direito processual**. 4ª. ed. Salvador: JusPodvim, 2020. cap. 5, pág.113.

WOLKMER, Antônio Carlos Wolkmer. **O direito nas Sociedades primitivas, In: Fundamentos de história do Direito**, Belo Horizonte : Del Rey, 1996.