



ESCOLA DA MAGISTRATURA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

*ON LINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) COMO MEIO TECNOLÓGICO PARA  
SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE CONFLITOS E REDUÇÃO DA JUDICIALIZAÇÃO  
DE CAUSAS DE BAIXA COMPLEXIDADE E REPRESENTAÇÃO ECONÔMICA*

Carla Cristine Falcão Gama

Rio de Janeiro  
2017

CARLA CRISTINE FALCÃO GAMA

*ON LINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) COMO MEIO TECNOLÓGICO PARA  
SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE CONFLITOS E REDUÇÃO DA JUDICIALIZAÇÃO  
DE CAUSAS DE BAIXA COMPLEXIDADE E REPRESENTAÇÃO ECONÔMICA*

Projeto de Pesquisa apresentado como exigência de conclusão de Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* da Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro.  
Professores Orientadores:  
Mônica Areal  
Neli L. C. Fetzner  
Nelson C. Tavares Junior

Rio de Janeiro  
2017

*ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) COMO MEIO TECNOLÓGICO PARA SOLUÇÕES ALTERNATIVAS DE CONFLITOS E REDUÇÃO DA JUDICIALIZAÇÃO DE CAUSAS DE BAIXA COMPLEXIDADE E REPRESENTAÇÃO ECONÔMICA*

Carla Cristine Falcão Gama

Graduada em Direito pela UNESA/RJ. Advogada. Pós Graduada em Responsabilidade Civil Médica pela UERJ. MBA em Gestão Empresarial pelo IBMEC. Pós-graduanda em Direito Público e Privado pela Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro.

**Resumo:** Segundo informações do CNJ, o Brasil gasta 1.3% do PIB com o Poder Judiciário, sendo o maior gasto proporcional do mundo. Atualmente, há cerca de 100 milhões de ações tramitando em todas as esferas judiciais no país, que acarreta uma carga de aproximadamente 6.500 (seis mil e quinhentos) processos por juiz a cada ano, o que, em razão deste alto volume, gera uma sobrecarga e conseqüentemente lentidão e inchaço do Poder Judiciário. A cultura do embate provoca a judicialização de todos os tipos de demandas, inclusive daquelas em que as partes podem dispor livremente, mas que acabam por não buscar soluções alternativas. O objetivo do trabalho é discutir estes meios alternativos de soluções de conflitos, com enfoque nas soluções digitais, que se coadunam com a realidade do mundo, com a informatização do processo eletrônico no Poder Judiciário e com o Novo Código de Processo Civil que prima por soluções alternativas e extrajudiciais.

**Palavras-Chaves:** Direito Processual Civil. ODR, *online dispute resolution*. Meios alternativos de solução de conflitos. Desjudicialização. Acordos extrajudiciais.

**Sumário:** Introdução. 1. Solução alternativa de conflitos e a desjudicialização pela ODR, *online dispute resolution*. 2. A valorização das formas alternativas de conflitos no Novo Código de Processo Civil e o papel do Poder Judiciário na quebra de paradigmas. 3. O direito e a tecnologia. O modelo disruptivo da ORD, *online dispute resolution*, como solução para um Judiciário saturado. Conclusão. Referências.

## INTRODUÇÃO

A presente pesquisa científica busca discutir a utilização de meios alternativos de conflitos, ADR, *alternative dispute resolution*, com enfoque nas soluções digitais e tecnológicas atualmente presentes na vida cotidiana, bem como o papel do Poder Judiciário que trilha caminho na direção de dar maior celeridade e eficácia à prestação jurisdicional.

Procura-se demonstrar que o casamento entre os meios alternativos de conflitos e a tecnologia, faz surgir a ODR, *online dispute resolution*, meio capaz de apoiar na busca pela melhor e mais célere prestação jurisdicional

A internet é um fenômeno social e percebemos sua evolução ao longo dos anos, estando cada vez mais integrada à sociedade e à vida cotidiana. Desse turno, os conflitos, que são inerentes às relações humanas, não poderiam estar à margem dessa evolução tecnológica, especialmente pelo fato de a sociedade estar cada vez mais buscando soluções mais ágeis e eficientes para os problemas que se instauram.

De outro lado, o direito de forma abstrata como norma de prevenção de conflitos e o Poder Judiciário, tradicional campo de solução desses conflitos, precisam ser relidos à luz desta nova sociedade, sem, contudo, perder de perspectiva a manutenção das garantias constitucionais como o acesso à justiça e a inafastabilidade da jurisdição.

Para tanto, serão analisados os indicadores de judicialização e de resolução de conflitos em sede judicial. Ademais, serão ainda estudados alguns dos projetos institucionalizados pelo Poder Judiciário, bem como por demais órgãos componentes do sistema judicial, na busca por soluções alternativas e antecipadas de conflitos que visam evitar a propositura da ação.

Nesse contexto, relevante será a análise dos acordos extrajudiciais e a sua eficácia como título executivo extrajudicial, que dá maior segurança às partes, à luz do Novo Código de Processo Civil. Para melhor compreensão do tema, agregar-se-á a essa ideia o estudo da terminologia da desjudicialização, que é utilizada nos tribunais superiores, de maneira a valorizar as soluções alternativas e extrajudiciais de conflitos, com vistas ao desafogar o Poder Judiciário e dar maior celeridade às soluções das lides.

No primeiro capítulo, serão abordados os conceitos de ADR, *alternative dispute resolution*, e de ODR, *online dispute resolution* e a sua utilização nos Estados Unidos, bem como no Brasil, de modo a demonstrar seu papel como fomentador de soluções amigáveis de conflitos, sem afetar o acesso à justiça. Para tanto, serão apresentados projetos pioneiros na busca pela solução alternativa de conflitos ligados à tecnologia.

No segundo capítulo, procura-se abordar as vantagens na utilização desses métodos alternativos de conflitos, partindo da análise, especialmente, de dados fornecidos pelo CNJ quanto aos custos que envolvem a utilização de toda a máquina judiciária e as conseqüências negativas na prestação jurisdicional pelo inchaço que percebemos hoje. Serão analisados os resultados obtidos em países que utilizam o ODR, *online dispute resolution* e ao seu papel para dar maior celeridade na solução de lides sob a ótica do Novo Código de Processo Civil.

Por fim, no terceiro capítulo, serão abordadas as iniciativas que buscam desenvolver a composição amigável, que funcionam como mecanismo de levar as partes à solução que lhes melhor aproveita. Com isso, o papel dos acordos extrajudiciais e a sua força como título executivo extrajudicial, dando maior segurança aos conflitantes e a conseqüente desjudicialização de demandas de menor complexidade e representação econômica, sendo um caminho a ser seguido por todos na busca de uma melhor e mais rápida prestação jurisdicional.

A pesquisa é desenvolvida pelo método hipotético-dedutivo, uma vez que o pesquisador pretende eleger um conjunto de proposições hipotéticas, as quais acredita serem viáveis e adequadas para analisar o objeto da pesquisa, com o fito de comprová-las ou rejeitá-las argumentativamente.

Para tanto, a abordagem desta pesquisa jurídica é necessariamente qualitativa, porquanto o pesquisador pretende se valer da biografia pertinente à temática em foco, analisada e fichada na fase exploratória da pesquisa, para sustentar a sua tese.

## 1. SOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS E A DESJUDICIALIZAÇÃO PELA ODR, *ONLINE DISPUTE RESOLUTION*.

Com o advento da Constituição Federal de 1988 percebeu-se uma maior judicialização, na medida em que os direitos e garantias individuais previstos na carta cidadã fizeram implodir no Judiciário milhares de ações. A máquina judiciária tornou-se cara, morosa e ineficiente. Assim, faz-se necessária a criação e inovação de meios que busquem a pacificação social permitindo que as partes conflitantes possam, de comum acordo, de forma rápida e eficiente, buscar suas próprias soluções.

Percebe-se que a procura pelo Poder Judiciário como solucionador dos conflitos privados vem se estendendo ao longo dos anos, e essa característica recebeu novos contornos desde a entrada do Código de Defesa do Consumidor. Tanto consumidores quanto fornecedores de produtos e serviços vêm experimentando uma mudança na forma de se fazer negócios desde então, uma vez que passaram a ser mais conscientes quanto aos seus deveres e obrigações nas relações comerciais e jurídicas.

Todavia, de modo incipiente, ainda pecam na busca de soluções amigáveis, o que gera uma sobrecarga de processos judiciais, uma vez que muitos dos conflitos que poderiam ser solucionados na esfera particular, resvalam para a tutela jurisdicional.

Nesse sentido, importante trazer à tona, nas palavras Alexandre Câmara<sup>1</sup>, o conceito de jurisdição, “Jurisdição é a função estatal de solucionar as causas que são submetidas ao Estado, através do processo, aplicando a solução juridicamente correta.”. Assim, cabe ao juiz quando da análise dos casos que lhes são apresentados verificar qual o direito a que se refere e aplicá-lo, ou seja, nas palavras de Rodolfo Hartmann<sup>2</sup> “dizer o Direito”.

Entretanto, há diversas situações em que as partes podem aplicar o direito sem que haja a necessidade da busca pela tutela jurisdicional, o que se dá por meio do que Hartmann chama de equivalentes jurisdicionais<sup>3</sup> que são meios alternativos colocados à disposição das partes de modo a buscarem as soluções para os conflitos que se apresentam. Frequentemente são classificados como autotutela, autocomposição, conciliação, mediação e arbitragem.

Os institutos acima referidos, com exceção da autotutela, compõem o que se costuma ainda chamar de MASCs, meios alternativos de solução de conflitos, ou usando a terminologia inglesa de ARD, *alternative dispute resolution*. São meios capazes de dar respostas aos mais diversos tipos de conflitos de forma rápida e eficiente, sem que com isso, seja necessário caminhar por todo um processo judicial, que pode levar anos e elevados custos para se chegar à solução, que poderia ser alcançada inicialmente pelas partes de forma livre e voluntária.

Países como os Estados Unidos há muito investem na divulgação e implantação de meios alternativos de conflitos, na medida em que enxergam uma exaustão do Poder Judiciário com alto volume de demandas ajuizadas e que não traz sinais de melhora. Conforme traz Colin Rule<sup>4</sup>, o sistema judicial americano envolve milhões de novos casos por ano a um custo de mais de \$200 bilhões. Assim, em razão dessa realidade, os meios alternativos de conflito se mostram como meios eficazes, rápidos e de baixo custo para a aplicação do direito.

Não se pode negar que, apesar de as ADR's, *alternative dispute resolution*, ainda não serem uma realidade viva no Brasil, o país caminha para incorporar meios que visem soluções consensuais sem a necessidade de intervenção do Poder Judiciário. Muitos são os exemplos de projetos idealizados em Tribunais de Justiça, como se pode citar no Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro o “Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos”<sup>5</sup> que visa apoiar os conflitantes na busca e na confecção de soluções eficientes sem a necessidade de instauração de um processo judicial.

---

<sup>1</sup> CAMARA, Alexandre Freitas. *O Novo Processo Civil Brasileiro*. São Paulo: Atlas, 2015, p.31.

<sup>2</sup> HARTMANN, Rodolfo Kronenberg. *Curso Completo do Novo Processo Civil*. Niteroi: Impetus, 2017, p.28.

<sup>3</sup> Ibidem, p.34.

<sup>4</sup> RULE, Colin. *Online Dispute Resolution for Business*. San Francisco: Jossey-Bass, 202, p. 2.

<sup>5</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. *Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos*. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br/web/guest/mediacao1>>. Acesso em: 04 abr.2017.

Nesse mesmo sentido, destaca-se ainda outros projetos que alinham o mundo tecnológico com a busca por soluções prévias e alternativas de conflitos como é o caso do “Consumidor.gov” vinculado ao Ministério da Justiça e do “Mediação Digital” do Conselho Nacional de Justiça, CNJ. E é nesta seara que se insere a ODR, *online dispute resolution*, que conecta a tecnologia às soluções alternativas de conflitos, proporcionando ainda mais eficiência na busca da pacificação das relações em conflito.

Ao mesmo tempo em que a busca por meios alternativos de solução de conflitos se expande, a forma de fazer negócios e de se comunicar no mundo também vem sendo mudada pela tecnologia. O Poder Judiciário não ficou alheio a essa realidade e a expansão do processo judicial eletrônico já é uma realidade em quase todos os Tribunais de Justiça do país. Segundo dados do CNJ<sup>6</sup> o número de processos eletrônicos vem aumentando, colocando o país em uma posição pioneira: “O Brasil caminha a passos largos no cenário mundial como precursor na virtualização dos processos, tendo em vista que o percentual de casos novos eletrônicos tem aumentado gradativamente desde o ano de 2009 no Poder Judiciário.”.

Assim, percebe-se que naturalmente se caminha para que haja uma maior cooperação e integração entre as ADR’s, *alternative dispute resolution* e a tecnologia e desse casamento faz surgir o que é conhecido como ODR, *online dispute resolution*. A ODR combina a eficiência dos meios alternativos de conflitos com o poder da internet, de modo a economizar tempo e dinheiro, e minimizar eventuais frustrações que naturalmente ocorrem em demandas judiciais.

De forma vanguardista, o Código de Processo Civil inovou ao prever no art. 3, § 2 incentivos para que as partes em conflito busquem meios alternativos de solução de suas divergências, mormente a autocomposição, que se dá por meio das conciliações e as mediações. Os métodos alternativos se apresentam mais vantajosos, com redução de custo e de tempo, por viabilizar a celebração de acordos práticos.

Ainda nesse sentido, de modo a valorizar o incentivo à busca pelas soluções alternativas de conflitos, o Código de Processo Civil no art. 784, V traz o reconhecimento expresso de que as transações celebradas entre as partes possuem natureza de título executivo extrajudicial, o que garante maior segurança aos acordos celebrados.

A procura por resoluções alternativas de conflito está passando de ser apenas um ideal para se tornar cada vez mais uma realidade. Vem, assim, ganhando maior concretude em razão

---

<sup>6</sup> BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Relatório Justiça em Números 2016*, p. 49. Disponível em: <[https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/pj-justica-em-numeros](https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoaes/pj-justica-em-numeros)>. Acesso em: 04 abr. 2017.

de iniciativas de vários órgãos integrantes do Poder Judiciário e da iniciativa privada por meio das chamadas *lawtechs*, que criam ambientes virtuais seguros para que ocorram as negociações. De outro lado, o legislador também vem exercendo seu papel de fomentador de políticas incentivadoras com a publicação da lei da mediação, lei 13.140/2015 e da lei da arbitragem que teve sua última atualização dada pela lei 13.129/2015.

Destarte, a solução alternativa de conflitos exercida por meio da tecnologia, ODR, é o futuro. É o futuro que será experimentado por todos aqueles que desejam encontrar soluções aos problemas corriqueiros do dia a dia. A ODR, *online dispute resolution*, não se filia à local, não necessita de espaço físico ou de que haja deslocamento, necessita apenas do interesse em se buscar soluções adequadas por meio do exercício da autonomia da vontade.

## 2. A VALORIZAÇÃO DAS FORMAS ALTERNATIVAS DE CONFLITOS NO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL E O PAPEL DO PODER JUDICIÁRIO NA QUEBRA DE PARADIGMAS.

A negociação está cada vez mais presente no cotidiano globalizado e tecnológico da sociedade. O mundo passa por rápidas transformações e as relações travadas entre os indivíduos estão cada vez mais dinamizadas e afetadas à tecnologia, que produz mudanças no consumo, na prestação dos serviços, e por via de consequência na forma como fornecedores e consumidores se relacionam.

A velocidade com que o mundo se transforma faz com que, eventualmente, interesses entrem em rota de colisão gerando conflitos que precisam ser solucionados. O Poder Judiciário há muitos anos exerce o papel de “grande pacificador” dos conflitos entre particulares e isso acabou por criar a cultura da litigiosidade, em que as pessoas dependem da mão do Estado para dar-lhes uma solução.

Entretanto, esta realidade de dependência estatal começa a ter novos contornos com o estímulo à busca pelas soluções alternativas de conflitos. É indubitável que a pacificação social torna-se mais facilmente alcançada quando a solução do conflito perpassa por uma solução resultante da vontade das partes e não por uma imposição do Estado por meio de uma decisão judicial.

Em sintonia com a evolução social na busca pelo consensualismo, o Novo Código de Processo Civil não apenas traz disposições principiológicas, mas enfaticamente apresenta normas que visam soluções harmônicas.



O art. 3º sabiamente traz entre seus parágrafos, normas que valorizam e estimulam as formas alternativas de conflitos. Acertadamente, o § 2º do art. 3º dispõe que o Estado promoverá a solução consensual dos conflitos, sempre que esta se demonstrar possível. E no § 3º prevê a necessidade de se estimular a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos entre todos operadores do direito, antes e durante o processo judicial.

Segundo o recém divulgado Relatório Justiça em Número 2017<sup>7</sup> (ano base 2016), anualmente publicado pelo CNJ, em 2016 tramitaram pouco mais de 109 milhões de processos na justiça brasileira. Em razão desse expressivo volume, não há dúvida de que os operadores do direito precisam buscar meios alternativos para a solução de demandas sem a necessidade de se buscar o Poder Judiciário, deixando a sua intervenção afeta às causas em que não seja possível transigir. Nesse cenário, devem ser estimuladas as negociações entre as partes envolvidas por meio de acordos extrajudiciais que possuem força executiva, não havendo necessidade de homologação.

Assim, considera-se que quanto mais conflitos forem resolvidos fora da jurisdição, maior será a redução dos processos endereçados à tutela jurisdicional, o que, por via de consequência, leva a um melhor funcionamento do Poder Judiciário que, com menos processos, terá condições de atuar de forma mais célere e adequada aos anseios pelo acesso à justiça.

Antevendo o cenário de assolamento do Poder Judiciário, a Ministra Nancy Andrighi, em 2012, no Recurso Especial nº 1.184.151 – MS<sup>8</sup>, brilhantemente discorreu acerca da necessidade de se estimular a composição extrajudicial e a dispensa da homologação judicial. Verifica-se em sua fala, a necessidade de valorização e estímulo das soluções pactuadas fora do âmbito da jurisdição. Em um estado democrático de direito, deve ser buscado o fortalecimento da negociação entre as partes em conflito, e ao material por elas produzido, deve ser dada força executiva, sem que, nas palavras da Ministra “fosse necessário, sempre e para tudo, a chancela judicial”.

Quanto à força executiva dos acordos extrajudiciais, a citada Ministra é enfática ao afirmar a desnecessidade da homologação, especialmente quando as partes estão assistidas por seus advogados, figura indispensável à administração da justiça. Ou seja, à confecção de uma solução extrajudicial por aqueles que inicialmente estavam em divergência, e que após

---

<sup>7</sup>BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Relatório Justiça em Números 2017*, p. 65. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/09/904f097f215cf19a2838166729516b79.pdf>. Acesso em: 06 set. 2017.

<sup>8</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp n. 1.184.151-MS*. Relator: Ministro Massami Uyeda. Disponível em: [https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ATC&sequencial=17338274&num\\_registro=201000390286&data=20120209&tipo=3&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ATC&sequencial=17338274&num_registro=201000390286&data=20120209&tipo=3&formato=PDF). Acesso em: 06 set. 2017.

convergir, deve ser dada a eficácia exata de uma negociação extrajudicial e assim ser resguardada a sua força executiva. Logo, conforme brilhantemente nos ensinou a Ministra, não haveria razão em querer transformar aqueles acordos celebrados em procedimento de jurisdição voluntária, em título executivo judicial, pois se estaria buscando uma atividade cognitiva judicial que de fato não ocorreu.

A autonomia da vontade está umbilicalmente ligada à solução consensual de conflitos. Logo, se houve acordo entre aqueles que antes figuravam em posições divergentes, este acordo apenas pôde ser obtido por meio do exercício da autonomia da vontade convergida a um interesse comum. Importante, contudo, é a observação de que esta vontade não pode estar viciada sob pena de anular-se aquela solução de conflito. Assim, estando as partes devidamente representadas por advogados e não havendo qualquer vício de consentimento capaz de invalidar o negócio jurídico, o acordo extrajudicial é perfeitamente válido.

Nesse diapasão, o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, ao ser provocado para decidir acerca da validade de um acordo extrajudicial, posicionou-se quanto à sua validade, uma vez que, no caso concreto, não restou evidenciado vício do consentimento capaz de anular o pacto firmado<sup>9</sup>.

Cabe citar ainda, recente decisão do STJ que admitiu, inclusive, a propositura de ação declaratória incidental para reconhecer a validade de acordo extrajudicial<sup>10</sup>. Vê-se, portanto, que a jurisprudência segue firme no sentido de incentivar e dar validade à celebração de acordos extrajudiciais pelas partes na busca pela solução de conflitos e a desjudicialização de processos cujos objetos sejam disponíveis e se trate de partes capazes e representadas.

Como inicialmente citado, no âmbito legislativo também se almeja o espírito pelo incentivo e incremento das soluções alternativas de conflitos. O Novo Código de Processo Civil dedica uma Seção inteira para tratar das formas consensuais de solução de conflitos em que intitula “Dos conciliadores e Mediadores Judiciais”. Todavia, importante destaque deve ser dado ao art. 175 uma vez que, apesar de o NCPC se empenhar em esmiuçar a conciliação e a mediação judicial, o citado dispositivo abre as portas para outras formas de conciliação e

---

<sup>9</sup> BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. *AC n. 0450927-09.2014.8.19.0001. 126174*. Relator: JDS Desembargador: João Batista Damasceno. Disponível em: <<http://www4.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=201700134454>>. Acesso em: 06 set. 2017.

<sup>10</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp 1315145*. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Disponível em: <[http://www.stj.jus.br/sites/STJ/default/pt\\_BR/Comunica%C3%A7%C3%A3o/noticias/Not%C3%ADcias/A%C3%A7%C3%A3o-declarat%C3%B3ria-incidental-pode-ser-usada-para-reconhecer-validade-de-acordo-extrajudicial](http://www.stj.jus.br/sites/STJ/default/pt_BR/Comunica%C3%A7%C3%A3o/noticias/Not%C3%ADcias/A%C3%A7%C3%A3o-declarat%C3%B3ria-incidental-pode-ser-usada-para-reconhecer-validade-de-acordo-extrajudicial)>. Acesso em: 06 set. 2017.

mediação extrajudiciais vinculadas a órgãos institucionais ou realizadas por intermédio de profissionais independentes.

Alinhado a esse interesse, em 2015 entrou em vigor a Lei 13.140/2015<sup>11</sup> que trata da mediação a que são aplicadas também as regras previstas no Código de Processo Civil. Merece destaque aqui, ao disposto no art. 46 da citada lei, que, quebrando paradigmas e adequando a mediação à realidade virtual, prevê a possibilidade de a mediação ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo. Vê-se assim, que o legislador pátrio não está alheio à necessidade de se alinhar a busca por soluções alternativas de conflitos com o uso da tecnológica, sendo esse um caminho a ser seguido.

### 3. O DIREITO E A TECNOLOGIA. O MODELO DISRUPTIVO DA ODR, *ONLINE DISPUTE RESOLUTION* COMO SOLUÇÃO PARA UM JUDICIÁRIO SATURADO.

Inegável o avanço da internet e a entrada da tecnologia no cotidiano da sociedade, inclusive, abrindo espaços em setores mais tradicionais, como é o caso da área jurídica. Como bem tratou Colin Rule<sup>12</sup> a internet está criando uma nova sociedade *online* e globalizada, que busca por soluções de conflitos compatíveis com o crescimento e expansão da internet e a ODR, *online dispute resolution* é a estrutura judicial para a solução desses conflitos.

Hodiernamente não é mais possível desassociar a tecnologia do direito. Inúmeras são as soluções já utilizadas na área jurídica que estreitam ainda mais essa relação, como o processo judicial eletrônico, o uso de aplicativos de comunicação como meio de prova, o interrogatório por videoconferência entre outros exemplos de como a tecnologia e a internet estimulam a dinâmica do processo judicial. Se o processo judicial caminha visando adaptar-se à realidade tecnológica, do mesmo modo devem ser criadas soluções de estímulo à desjudicialização dos conflitos por meio da busca por soluções amigáveis de resolução de conflitos, que também devem se alinhar à tecnologia para garantir-lhes maior efetividade e celeridade.

O próprio CNJ, ciente da necessidade de se buscar soluções amistosas de conflitos e o desestímulo à cultura da litigiosidade incentiva a celebração de acordos por meio do programa

---

<sup>11</sup>BRASIL. *Lei n. 13.140*, de 26 de junho de 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8429.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8429.htm)>. Acesso em 16 out. 2017.

<sup>12</sup>RULE, op. cit., p. 203.

Movimento pela Conciliação<sup>13</sup>, que tem como missão, “contribuir para a efetiva pacificação de conflitos, bem como para a modernização, rapidez e eficiência da Justiça Brasileira.”.

Patente é a inclusão da tecnologia aos serviços jurídicos que, apesar de terem uma robustez mais tradicional e conservadora, precisam se adequar à crescente demanda por informação rápida e precisa. A informatização é realidade em todos os aspectos da vida cotidiana não podendo o mundo jurídico furtar-se à essa realidade, devendo buscar meios de se adaptar e prestar as devidas informações aos jurisdicionados. Nesse diapasão, é crescente o espaço que vem sendo ocupado pelas *lawtechs* no cenário das *startups* brasileiras e são elas que buscam criar, desenvolver e oferecer serviços dos mais diversificados para atender às demandas de todos aqueles que, de uma forma ou de outra, necessitam da tutela legal e/ou jurisdicional.

Nesse cenário desafiador de se buscar a pacificação social por meio de soluções amigáveis de conflito sem a necessidade de judicialização combinada com a tecnologia é que surge a ODR, *online dispute resolution*. A ODR é assim, uma plataforma *online* que possibilita a negociação, mediação e até mesmo a conciliação para a resolução de conflitos que é oferecida por algumas *lawtechs* ou *legaltechs* que são *startups* que usam a tecnologia para desenvolver ferramentas de cunho inteiramente jurídico.

Diante dessa crescente demanda, em julho de 2016 foi criada a primeira associação especializada nesse mercado. A Associação Brasileira de *Lawtech* e *Legaltech* (AB2L), <sup>14</sup>visa não apenas representar seus associados, mas também organizar o setor de tecnologia voltado para o mercado jurídico para ganhar eficiência e escala. Indubitavelmente todos aqueles que participam da área jurídica, seja em qual esfera for, necessitam de se adaptar à realidade tecnológica e de utilizar a inteligência artificial na busca da redução de custos e de tempo com serviços automatizados e eficientes, de modo que os profissionais possam dedicar seu tempo na resolução de problemas realmente complexos.

Variados são os recursos atualmente colocados à disposição dos operadores do direito que visam agregar valor tecnológico ao trabalho legal e entre eles está a *online dispute resolution*. A ODR procura alinhar as técnicas já existentes de soluções alternativas de conflitos com a tecnologia, por meio do oferecimento de um campo virtual para que as partes em conflito busquem a solução que mais lhes favoreça por meio do exercício da autocomposição e da autonomia da vontade.

---

<sup>13</sup>BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Movimento pela Conciliação*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-aco/es/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao/movimento-conciliacao-mediacao>>. Acesso em: 25 set. 2017.

<sup>14</sup> LEGALTECHS, *Associação brasileira de lawtech e*. Disponível em: <<https://www.ab2l.net.br/>>. Acesso em: 25 set. 2017.

Também atento à essa dinâmica, o Novo Código de Processo Civil trouxe como uma de suas tarefas para adequação à realidade social e à necessidade da desjudicialização, o incentivo aos métodos alternativos de solução de conflitos, especialmente a autocomposição, como mecanismo de estabilidade e harmonia social. Dentro desse contexto, o legislador seguiu com a regulamentação da mediação ao editar a Lei n.º 13.140/2015 que, ao lado da lei de arbitragem, Lei n.º 9.307/96 e da conciliação regulada pelo Código de Processo Civil e por leis esparsas, estimulam a busca por soluções alternativas de conflito com vistas a garantir maior autonomia das partes sem a necessidade da tutela jurisdicional naquilo em que é possível dispor e transigir.

Conforme trata Luiz Fernando Guerrero<sup>15</sup>, a negociação é um meio de comunicação que permite que as partes envolvidas possam chegar a um consenso acerca de determinado conflito e a isso se deve adicionar a tecnologia como facilitador desse processo de comunicação. Nesse contexto, muitas são as soluções de plataformas criadas e disponibilizadas para atender a crescente demanda por soluções digitais para os conflitos que naturalmente nascem das relações empresarias, consumeristas, entre outras, que não mais desejam se sujeitar ao árduo, longo e custoso caminho do processo judicial.

Vê-se, portanto, que a negociação, como método autocompositivo, é capaz de trazer soluções rápidas e efetivas aos mais diversos tipos de conflitos e é o meio pelo qual as partes envolvidas podem criar as soluções que mais se adéquem às suas necessidades, dando efetividade ao princípio da autonomia da vontade inerente aos negócios jurídicos. Ainda dentro do campo da busca por soluções alternativas de conflito há também a mediação, a arbitragem e a conciliação como métodos que, apesar de possuírem cada um suas características próprias, visam possibilitar a busca por soluções aos problemas apresentados, estimulando as mais diversas soluções para os mais diversos tipos de conflitos. E a ODR é a plataforma tecnológica que permite a busca por soluções de conflitos, por quaisquer dos métodos citados.

Assim a ODR usa dos métodos de soluções alternativas de conflitos, mas proporciona uma plataforma *online* em que as partes em conflito possam chegar a um acordo sem necessidade de maiores custos ou até mesmo de deslocamento, pois o processo todo ocorre em espaços virtuais seguros que permitem a negociação de forma rápida, ágil e segura. As partes podem usar a internet e a tecnologia de muitas formas, pois a ODR pode ser oferecida por meio de chats, email, videoconferência ou até mesmo por meio da junção destes ou outros meios, não

---

<sup>15</sup> GUERRERO, Luiz Fernando. *Os métodos de solução de conflitos e o processo civil*. São Paulo: Atlas, 2015, p.27.

impedindo, inclusive que as partes se encontrem fisicamente ou que resolvam suas disputas inteiramente em um ambiente *online*<sup>16</sup>.

A criação e o desenvolvimento do ambiente em que se dará a negociação por meio da ODR, *online dispute resolution*, leva por base, essencialmente as necessidades experimentadas por aqueles a quem se visa entregar a solução. Assim, é certo dizer que as soluções podem ser customizadas de acordo com a demanda colocada pelas partes ou até mesmo em razão de peculiaridades dos assuntos envolvidos.

A técnica da ODR é usada por muitos países pelo mundo como Estados Unidos, Canadá<sup>17</sup>, México<sup>18</sup>, países integrantes da União Européia<sup>19</sup> entre outros, que, desenvolveram plataformas *online* que permitem que questões consumeristas entre outras, possam ser dirimidas de forma livre sem a necessidade de intervenção do poder estatal, ou seja, sem a necessidade da judicialização de uma ação que levaria tempo e dinheiro de todos os envolvidos desnecessariamente.

Incontestavelmente se trata de uma inovação disruptiva, pois quebra paradigmas e cria uma nova visão de como fazer negócios e, especialmente, de como prestar a efetiva celeridade e adequada resposta aos problemas que surgem nas mais diversas relações contratuais. Vai ao encontro ainda da necessidade de se estimular a solução alternativa de conflitos e dar concretude ao termo desjudicialização<sup>20</sup> brilhantemente empregado pela Ministra Nancy Andriahi com a garantia da autoexecutoriedade dos acordos extrajudiciais e desnecessidade de se buscar o Poder Judiciário para aquilo que as partes possam transigir e chegar a um consenso.

## CONCLUSÃO

Indiscutível é o crescimento das atividades sociais e comerciais por meio da internet e da mesma forma é inevitável o surgimento de conflitos nas relações consumeristas,

<sup>16</sup>ASSOCIATION, *American Bar*. Disponível em: <[https://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/2011\\_build/dispute\\_resolution/consumerodr.authcheckdam.pdf](https://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/2011_build/dispute_resolution/consumerodr.authcheckdam.pdf)>. Acesso em: 25 set. 2017.

<sup>17</sup>TRIBUNAL, *Civil Resolution*. Disponível em: <<https://civilresolutionbc.ca/>>. Acesso em: 25 set. 2017.

<sup>18</sup>GOB.MX. *Concilianet*. Disponível em: <<https://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp>>. Acesso em: 25 set. 2017.

<sup>19</sup>COMMISSION, *European*. Disponível em: <[http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/adr-odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm)>. Acesso em: 25 set. 2017.

<sup>20</sup>BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp 1184151*. Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI. Disponível em:<[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1083622&num\\_registro=201000390286&data=20120209&formato=HTML](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1083622&num_registro=201000390286&data=20120209&formato=HTML)>. Acesso em: 25 set. 2017.

especialmente. O presente trabalho buscou trazer à baila a reflexão acerca da necessidade de quebra de paradigmas quanto à cultura da litigiosidade e, conseqüentemente alcançar a desjudicialização de certas matérias para o alcance de melhor prestação jurisdicional.

É forçoso, assim, reconhecer que a sociedade jurídica e o próprio Poder Judiciário precisam se adequar a essa nova realidade que vem sendo guiada pela evolução da internet e pela busca de soluções rápidas, eficazes e de baixo custo. Destarte, do casamento entre a tecnologia e os métodos de solução alternativa de conflitos, nasce a ODR, *online dispute resolution*, como o ideal a ser seguido pelos operadores do Direito e pela sociedade em si.

Conforme visto neste trabalho, muitos países já aderiram à idéia de se buscar melhores e rápidas transações entre partes em conflito naquilo que lhes é disponível e, por via de consequência, descongestionar o Poder Judiciário que recebe uma enxurrada de novas ações diariamente. Restou apresentado que esses países criaram regras específicas, além de terem desenvolvido uma plataforma virtual de negociação, proporcionando um ambiente seguro e eficaz para a realização das negociações dos problemas que eventualmente possam surgir entre as partes em disputa.

Apontou-se que a ODR, *online dispute resolution*, é uma plataforma que usa a tecnologia para facilitar a solução das mais variadas disputas que possam surgir. Ademais, viu-se que não há limitação para o método de solução alternativa de conflitos a ser aplicado, podendo envolver negociação, mediação ou arbitragem ou até mesmo a combinação desses três métodos. Ademais, é possível que as partes convençionem de maneira diversa e adêquem o método de negociação às suas necessidades.

Restou demonstrado ainda, que o campo de aplicação da ODR é vasto e pode ser aplicado em uma série de disputas, dando concretude à autonomia da vontade das partes envolvidas na busca pela solução que melhor lhes aprover. Em consequência, como visto, há o ganho tangível de redução do número de demandas que são diariamente distribuídas aos Tribunais e com isso se chega ao que a Ministra Nancy logrou denominar de “desjudicialização”, ou seja, redução da cultura do litígio e dependência do Judiciário.

A ODR, *online dispute resolution*, não é a panacéia para os anseios sociais e para a consagração da pacificação social do ponto de vista do fim da lide sociológica. Contudo, é inegável o seu papel como facilitador da harmonização dos conflitos, pois atrela o uso da internet e da tecnologia com os meios alternativos de conflitos, possibilitando o alcance de soluções rápidas, eficazes e de baixo custo, permitindo ao Poder Judiciário atuar nas demandas que de fato necessitem da mão firme do Estado.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIATION, *American Bar*. Disponível em: <[https://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/2011\\_build/dispute\\_resolution/consumerodr.authcheckdam.pdf](https://www.americanbar.org/content/dam/aba/migrated/2011_build/dispute_resolution/consumerodr.authcheckdam.pdf)>. Acesso em: 25 set. 2017.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp 1315145*. Relator: Ministro Luis Felipe Salomão. Disponível em: <[https://www.stj.jus.br/sites/STJ/default/pt\\_BR/Comunica%C3%A7%C3%A3o/noticias/Not%C3%ADcias/A%C3%A7%C3%A3o-declarat%C3%B3ria-incidental-pode-ser-usada-para-reconhecer-validade-de-acordo-extrajudicial](https://www.stj.jus.br/sites/STJ/default/pt_BR/Comunica%C3%A7%C3%A3o/noticias/Not%C3%ADcias/A%C3%A7%C3%A3o-declarat%C3%B3ria-incidental-pode-ser-usada-para-reconhecer-validade-de-acordo-extrajudicial)>. Acesso em: 06 set. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. *REsp 1184151*. Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1083622&num\\_registro=201000390286&data=20120209&formato=HTML](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1083622&num_registro=201000390286&data=20120209&formato=HTML)> Acesso em: 25 set. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. *REsp n. 1.184.151-MS*. Relator: Ministro Massami Uyeda. Disponível em: <[https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ATC&sequencial=17338274&num\\_registro=201000390286&data=20120209&tipo=3&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ATC&sequencial=17338274&num_registro=201000390286&data=20120209&tipo=3&formato=PDF)>. Acesso em: 06 set. 2017.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. *AC n. 0450927-09.2014.8.19.0001.126174*. Relator: JDS Desembargador: João Batista Damasceno. Disponível em: <<http://www4.tjrj.jus.br/ejud/ConsultaProcesso.aspx?N=201700134454>>. Acesso em: 06 set. 2017.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça. *Relatório Justiça em Números 2016*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoaes/pj-justica-em-numeros>>. Acesso em: 04 abr. 2017.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça. *Relatório Justiça em Números 2017*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/09/904f097f215cf19a2838166729516b79.pdf>>. Acesso em: 06 set. 2017.

\_\_\_\_\_. Conselho Nacional de Justiça. *Movimento pela Conciliação*. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoaes/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao/movimento-conciliacao-mediacao>>. Acesso em: 25 set. 2017.



\_\_\_\_\_. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. *Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos*. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br/web/guest/mediacao1>>. Acesso em: 04 abr. 2017.

\_\_\_\_\_. Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015. Disponível em: <[http://planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8429.htm](http://planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8429.htm)>. Acesso em: 16 out. 2017.

CÂMARA, Alexandre Freitas. *O Novo Processo Civil Brasileiro*. São Paulo: Atlas, 2015.

COMMISSION, *European*. Disponível em: <[http://ec.europa.eu/consumers/solvinh\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/adr-odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solvinh_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm)>. Acesso em: 25 set. 2017.

GOB.MX.*Concilianet*. Disponível em: <<http://concilianet.profeco.gob.mx/Concilianet/inicio.jsp>>. Acesso em: 25 set. 2017.

GUERRERO, Luiz Fernando. *Os métodos de solução de conflitos e o processo civil*. São Paulo: Atlas, 2015.

HARTMANN, Rodolfo Kronemberg. *Curso Completo do Novo Processo Civil*. Niterói: Impetus, 2017.

LEGALTECHS, *Associação brasileira de lawtech e*. Disponível em: <<http://www.ab21.net.br/>>. Acesso em 25 set. 2017.

RULE, Colin. *Online Dispute Resolution for Business*. San Francisco: Jossey-Bass, 2002.

\_\_\_\_\_. *Online Dispute Resolution for Business*. San Francisco: Jossey-Bass, 2002.

TRIBUNAL, *Civil Resolution*. Disponível em: <<https://civilresolutionbc.ca/>>. Acesso em: 25 set. 2017.