

# ONLINE DISPUTE RESOLUTION E MODELOS DE APLICAÇÃO: BREVE APRESENTAÇÃO DE PLATAFORMAS DE ODR ESTRANGEIRAS, BENEFÍCIOS E DESAFIOS

Marcia Cristina Xavier de Souza<sup>1</sup>  
Isabela Lopes Pureza<sup>2</sup>

## RESUMO

O presente artigo abordará essencialmente o instituto de ODR (*Online Dispute Resolution*) delineando suas bases de aplicação e elucidando seu amplo conceito através da exposição de seus pilares de atuação e dos modelos estrangeiros já existentes, com finalidade de ilustrar e exemplificar de seus alicerces e perspectivas de aplicação no âmbito de resolução de conflitos de uma sociedade e, mais especificamente, no contexto brasileiro.

**Palavras-chave:** Online dispute resolution. Internet. Conflitos. Meios adequados de solução de conflitos.

## ABSTRACT

The present article will approach, essentially, the institute of ODR (Online Dispute Resolution), outlining its application bases and clarifying its concept through the exposition of the fundamental pillars and already existing foreigners models, for the purpose to illustrate and exemplify its foundations and application perspectives in the conflicts resolution scope of a society and, more specifically, in the brazilian context.

## 1 INTRODUÇÃO

O Direito, quando analisado sob a égide de uma sistematização normativa voltada à organização da sociedade, estabelece-se como ferramenta de pacificação social e de resolução de conflitos estabelecidos no âmbito coletivo. Nesse escopo, por estarem inseridos no amplo espectro das ciências humanas, a evolução dos institutos jurídicos deve estar em plena consonância com o advento de novas dinâmicas de interação social.

Não há, dessa forma, como ignorar que a era digital carrega consigo novas referências de interação. Conflitos nascidos dentro de redes sociais; questões relacionadas à proteção de dados online; regulamentação societária de *lawtechs* e *legaltechs*; limitação

---

<sup>1</sup> Professora Associada da Faculdade Nacional de Direito da UFRJ. Coordenadora do LEMASC/UFRJ – Laboratório de Estudos em Meios Adequados de Solução de Litígios. Membro do IAB – Instituto dos Advogados Brasileiros, da ABDPro – Associação Brasileira de Direito Processual e do ICPC – Instituto Carioca de Processo Civil.

<sup>2</sup> Bacharela em Direito pela Faculdade Nacional de Direito da UFRJ. Membro do CJA – Comitê de Jovens Arbitrabílistas.

– ou não – da utilização de inteligência artificial, entre outras temáticas, deverão receber atenção especial caso o direito pretenda estar em plena conformidade com a atualidade.

As ferramentas de *Online Dispute Resolution* (ODR) nada mais são do que uma forma de solução de litígios que acontece total ou parcialmente no ciberespaço<sup>3</sup>. Desse modo, ODR nada mais é que a implementação de formas alternativas de resolução de conflitos (ADR) mediante a utilização da internet<sup>4</sup>.

Apesar disso, é possível verificar certa dificuldade de conceituação das formas de *Online Dispute Resolution*, bem como encontrar definição que se encaixe perfeitamente em toda a gama de oportunidades que os métodos cibernéticos oferecem. Isso porque os métodos ODR possuem muitas faces<sup>5</sup> e possuem diversas aplicações no âmbito da resolução de conflitos. E mais: dentro da lógica multifacetada da união entre tecnologia e resolução de disputas, verifica-se que não há somente um método e ferramenta.

Neste artigo serão abordados alguns dos métodos existentes mais conhecidos e utilizados, cuja análise das particularidades faz possível concluir a assertiva tratada no tópico supra: de que ODR trata-se do aperfeiçoamento e evolução de meios alternativos de resolução de conflitos já existentes.

Além disso, será possível vislumbrar o que para muitos se coloca como a principal dificuldade no processo de conhecimento dessas técnicas: de que forma a tecnologia atua como aliada no processo de solução de disputas?

## **2 MEDIAÇÃO ONLINE (*E-MEDIATION*)**

A mediação *online* é colocada por Noam Ebner como o mais discreto dos métodos que utilizam a tecnologia como aliada<sup>6</sup>, sendo, pois, interessante observar como o conceito de ODR se difunde de forma desvinculada da mediação.

---

3 KATSH, Ethan e RIFIKIN, Janet. *Online Dispute Resolution: resolving conflicts in cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.

4 BAJREKTAREVIC, Anis H.; IMANULLAH, Moch Najib; LATIFAH, Emmy. *The shifting of alternative dispute resolution: from traditional forme to the online dispute resolution*. Brawijaya Law Journal, v. 6, n. 1, p. 27-37. Disponível em <http://dx.doi.org/10.21776/ub.blj.2019.006.01.02>. Acesso em 15 de outubro de 2019.

5BAJREKTAREVIC, Anis H.; IMANULLAH, Moch Najib; LATIFAH, Emmy. *Ob. Cit.*

De qualquer modo, pode-se dizer que o campo da mediação *online* é crescente, principalmente no que diz respeito a casos referentes ao tratamento de reclamações comerciais, de baixo valor e entre partes geograficamente distantes<sup>7</sup>, apesar de sua utilização não caminhar com os mesmos passos largos que os outros métodos de resolução de disputas *online*.

O principal causador desta descrição reside no fato de que as tecnologias utilizadas em procedimentos de *e-mediation* são básicas, como troca de e-mails, plataformas de *chat* online e mensagens instantâneas. Isso porque a mediação é um instrumento que necessariamente conta com a presença de um terceiro imparcial e facilitador do diálogo. Assim, é mais complicado que sejam utilizadas, por exemplo, tecnologias relacionadas à inteligência artificial, visto que o processo cognitivo humano ocupa posição de destaque na mediação.

De fato, existe uma próspera tendência de utilização de computação cognitiva – ou inteligência artificial – no âmbito da mediação *online*. Isso se deve ao fato de que as máquinas, mais especificamente os computadores, estão literalmente aprendendo a realizar a leitura massiva de dados e a se comunicarem nos ditames da linguagem natural dos humanos.

No momento atual, contudo, o procedimento de mediação *online* normalmente segue uma mesma lógica:

*Typically, a party contacts the servisse and fills out an online forma that identifies the problem and possible resolutions. A mediator then reviews the form and contacts the other party to see if they will participate in the mediation. If the other party agrees to participate, they can fill out their own form or respond to the initial form trough e-mail. This initial Exchange of vieews mau help the parties to understand the dispute better and possibly to reach and agreement. If the dispute remains unresolved, the mediator will work with the parties to help determine issues, articulate interests and evaluate potential solutions.*<sup>8</sup>

Com o complemento no número de possibilidades de atuação, como a presença simultânea de diversas partes sem que haja a necessidade de presença física, ou então a viabilidade de estabelecimento de comunicação assíncrona, a flexibilidade é ainda maior e, com ela, a adesão e a eficácia do método. Há, ainda, maior facilidade na troca de documentos, a diminuição nos custos acumulados e a possibilidade de gravar o procedimento, permitindo seu registro perpétuo<sup>9</sup>.

---

6 EBNER, Noam. *E-Mediation..* Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution.* The Hague: Eleven International, 2012, p. 369.

7 Id., p.374.

Há que se dizer, no entanto, que a mediação *online* não se adapta a todas as formas de procedimento. A utilização da internet muda as regras de comunicação, gerando um certo déficit de subjetividade e elementos verbais que, por vezes, evitam ruídos de comunicação. Desse modo, em conflitos extremamente escalonados, ou então conflitos em que a presença física das partes contribua para a articulação de ideias e soluções, por exemplo, a utilização de plataformas *online* de mediação talvez não funcionem tão bem.

Seja como for, é inegável que a mediação *online* traz muito mais benefícios do que obstáculos. A ferramenta, em seu modelo *offline*, é reconhecida por sua maleabilidade procedimental, circunstância que atrai partes em busca de uma metodologia de resolução de conflitos que se adeque às suas demandas. Tal flexibilidade é ainda maior na forma *online* da mediação, tendo em vista as múltiplas ferramentas disponíveis para facilitar a comunicação entre os envolvidos.

Além disso, é possível gerar soluções mais criativas e decisões ainda mais rápidas, tendo em vista três grandes vantagens apontadas por Goodman<sup>10</sup>, são elas: economia, conveniência e a ausência de problemas jurisdicionais.

A primeira delas é verificada quando comparada aos custos normais que se tem ao ingressar no Judiciário, uma vez que o valor dispendido tende a ser menor dada ausência de necessidade de locomoção e pelo fato do próprio procedimento ser mais rápido. Além disso, há casos em que se dispensa a atuação de advogado, o que torna ainda mais barato o procedimento feito pelo meio cibernético.

A conveniência, por sua vez, é verificada quando constatada a dispensabilidade de presença física para o prosseguir do procedimento. Do contrário, disputas online podem ocorrer mesmo se as partes estiverem a quilômetros de distância uma da outra, tendo em vista que podem ser realizadas videoconferências e trocas de mensagens instantâneas. Segundo Goodman, “as partes estão aptas a participar na negociação quando elas estiverem prontas e em horas convenientes”<sup>11</sup>.

---

8 “Típicamente, uma parte contacta o serviço e preenche um formulário online que identifica o problema e elenca possíveis soluções. Um mediador analisa o formulário e contacta a outra parte para checar se ela entrará na mediação. Se a outra parte concordar em participar, ela também preencherá um formulário ou então responderá ao formulário inicial por e-mail. Essa primeira troca de informações pode ajudar as partes a compreender melhor a disputa e possivelmente possibilitar um acordo. Caso a disputa permaneça, o mediador trabalhará com as partes e ajudará a fixar os problemas, articular interesses e avaliar possíveis soluções”. GOODMAN, Joseph W. *The pros and cons of online dispute resolution: an assessment of cyber- mediation websites*. Disponível em <

<https://scholarship.law.duke.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1073&context=dltr>>. Acesso em 02 de novembro de 2019 (Tradução nossa).

9 Id. p. 79.

Os mediadores podem, por exemplo, conduzir as reuniões de *caucus* de forma simultânea, economizando tempo e melhor recolhendo e processando as informações ali compartilhadas.

A internet também permite que o procedimento seja inteiramente gravado e posteriormente acessado pelas partes, que podem visitar todo o processo de chegada ao consenso, tirar dúvidas, confirmar informações e checar aspectos do diálogo construído que pode futuramente viabilizar a sustentação daquele acordo no tempo.

É bem verdade que a ausência de comunicação cara a cara prejudica o andamento de algumas mediações, tendo em vista que o ambiente virtual não se traduz como espelho exato da realidade. Ademais, convencer a outra parte a utilizar ferramentas cibernéticas pode não ser um processo fácil, motivo que prejudica a transição do meio *offline* para o *online*.

É muito comum que a ferramenta de *e-mediation* seja utilizada em conflitos nascidos no seio do ambiente virtual<sup>12</sup>, dotados de menor grau de subjetividade entre as partes. No entanto, a forma *online* de mediar viabiliza a caminhada para o consenso em situações onde o encontro físico é inviável: casos transfronteiriços ou então disputas em que as partes se recusam, de forma terminante, a se encontrar pessoalmente.

Certamente os procedimentos de mediação *online* têm muito o que crescer, sendo grande e frutífero seu o campo disponível para crescimento. De fato, existem circunstâncias a serem aperfeiçoadas, mas considerando a velocidade com que mudanças são verificadas no mundo jurídico e virtual, pode-se dizer que o extenso potencial da *e-Mediation* será explorado, superando problemas como a lacuna de subjetividade e disseminação necessárias ao procedimento de mediação como um todo.

### 3 ARBITRAGEM ONLINE (E-ARBITRATION)

Arbitragem *online* (*e-Arbitration*) pode ser definida, numa linha de raciocínio não muito diversa dos outros métodos, como aquela que é “convencionada, processada e decidida fundamentalmente através de rede eletrônica de transmissão de dados.”<sup>13</sup>.

---

10 Ibid. p, 79/82.

11 “Parties are able to participate in the negotiation when they are ready and at convenient times”. Tradução nossa. GOODMAN, Joseph W. *The pros and cons of online dispute resolution: an assessment of cyber-mediation websites*. Disponível em <<https://scholarship.law.duke.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1073&context=dltr>>. Acesso em 02 de novembro de 2019.

O procedimento normalmente é realizado através de comunicação assíncrona<sup>14</sup>, com o protocolo do requerimento de arbitragem feito de forma integralmente *online*, por meio da plataforma escolhida.

A parte requerida é informada por meios eletrônicos acerca do pleito, e oferece sua resposta da mesma maneira e, caso não o faça, o painel de árbitros escolhidos decidirá com base na documentação e nas evidências apresentadas pela requerente no momento do requerimento.<sup>15</sup>

A lista de árbitros é definida também por via cibernética, e a decisão é proferida no escopo da plataforma escolhida pelas partes. As audiências, comuns nos procedimentos *offline* de arbitragem, acontecem através de videoconferência, conferindo ainda mais flexibilidade a um procedimento que já conta com a discricionariedade das partes para formação de agenda e, portanto, tornando-o ainda mais célere.

Como dito, pode ser que a simples inclusão de ferramentas virtuais para facilitar o andamento do procedimento não seja entendido como forma de ODR, tendo em vista a ausência de inovação apta a, de fato, atribuir caráter distinto das formas tradicionais de ADR.

No entanto, diversas ferramentas tecnológicas inovadoras podem ser observadas e aplicadas em um procedimento de arbitragem virtual, sendo possível citar a tecnologia de “*automatic data blocking*” que, de uma forma resumida, impede que sejam realizadas alterações em documentos gerados no âmbito do procedimento arbitral, conferindo, assim, maior idoneidade à produção documental.

Um importante benefício que a arbitragem online traz diz respeito ao incremento da tecnicidade e da especialização dos árbitros envolvidos, fator que influencia diretamente na qualidade da decisão proferida.

Assim, conforme exposto, é possível que partes de diversos locais do mundo participem em um mesmo procedimento arbitral, favorecidos pela catalisação de tempo e barreiras geradas pela internet. Desse mesmo modo, torna-se viável que árbitros possam ingressar no procedimento sem que haja quaisquer impeditivos físicos e temporais.

---

12 EBNER, Noam. *E-Mediation*. Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012, p. 379.

13 BARROS, João Pedro Leite Barros. *Arbitragem Online em conflitos de consumo: Lições para o sistema judicial brasileiro*. Jota. Disponível em <<https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/arbitragem-online-em-conflitos-de-consumo-20072019>>.

Há que se ter em mente que um dos grandes diferenciais na arbitragem reside na possibilidade de um litígio ser julgado por um profissional com extrema qualificação no tema, tornando a sentença arbitral proferida pautada por critérios de análise superiores e ainda mais fidedignos.

Com a arbitragem online, é possível que especialistas no assunto ingressem no painel de árbitros independentes de onde estiverem, reduzindo a dependência de adequação de sua agenda à arbitragem.

Além disso, a possibilidade de se iniciar o procedimento de arbitragem de forma rápida e sem maiores impeditivos “físicos” reduz os impactos que eventualmente a existência do conflito poderia gerar. Em conflitos empresariais, por exemplo, é plausível que a interrupção das relações comerciais afete diretamente o bom andamento dos negócios e a obtenção de lucro pelas empresas envolvidas.

O fato de a arbitragem ser iniciada o quanto antes, facilitada pela presença de meios virtuais reduz repercussões negativas e pode resolver de forma ainda mais eficaz o conflito, especialmente quando se trata de disputas transfronteiriças.

Existem diversas instituições tradicionais de arbitragem que promovem e difundem o conceito da arbitragem online. A mais famosa delas, a WIPO (Organização Mundial de Propriedade Intelectual), referência mundial em resolução de conflitos que envolvem conflitos empresariais de marca, possui um centro próprio de arbitragem e mediação criado em 1994 e que realiza arbitragens online desde 2010.<sup>16</sup>

#### **4 NEGOCIAÇÕES ONLINE (E-NEGOTIATION)**

*E-Negotiation*, ou Negociação Online é o método que abrange todas as formas de transação na qual duas ou mais partes buscam um acordo através da utilização da negociação<sup>17</sup>. Trata-se, portanto, do procedimento de negociação que se utiliza de computadores ou outras formas de comunicação cibernética para garantir que duas partes negociem suas questões sem que seja necessária a presença das mesmas em um mesmo espaço físico.

---

<sup>14</sup> MANIA, Karolina. *Online Dispute Resolution: the future of justice*. International Comparative Jurisprudence, v. 1, 2015, p 80-81.

<sup>15</sup> Ibid., p. 81.

<sup>16</sup> MANIA, Karolina. *Online Dispute Resolution: the future of justice*. International Comparative Jurisprudence, v. 1, 2015, p 80.

<sup>17</sup> THIESSEN, Ernest; MINIATO, Paul e HIEBERT, Bruce. *Online dispute resolution and E-Negotiation*, Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012, p. 341.

Desse modo, assim como no mundo *offline*, a *E-Negotiation* não conta com a presença de um terceiro facilitador. Sob outra perspectiva, a negociação *online* conta com o grande potencial resolutivo que uma troca eficaz e fluida de informações entre as partes possui frente a possibilidade do consenso, sem que necessariamente seja requerida a intervenção de um mediador ou árbitro, estando as partes em pleno controle sobre o procedimento ali instaurado.<sup>18</sup>

Um dos principais componentes da negociação *online* que sofre modificações com a tecnologia é a comunicação. Em qualquer negociação, a forma como as partes se comunicam entre si ocupa posto decisivo para o deslinde da disputa, sendo imperioso que se garanta que o processo comunicacional entre elas seja realizado da forma mais clara e eficaz possível.

Desse modo, um bom sistema de *E-Negotiation* invariavelmente contará com um bom sistema de comunicação, de modo a garantir que a troca de informações e documentos entre as partes seja ampla e permitir que elas construam relação sustentável para negociar seus problemas de forma direta. Um sistema de comunicação efetivo permite, ainda, que técnicas de comunicação sejam amplamente utilizadas, sem qualquer prejuízo pelo uso da tecnologia.

Por vezes, a comunicação eletrônica retira o agente emocional que permite que as partes construam o relacionamento que sustentará o bom andamento da negociação. No entanto, existem momentos em que suprimir tal aspecto subjetivo é positivo e evita que o conflito escalone, principalmente quando se fala em relações com disparidade hierárquica<sup>19</sup>, pois impede que sejam tomadas decisões irracionais e impulsivas dada a possibilidade de refletir sobre o que é dito.

Outro grande exemplo do modo como a tecnologia é benéfica para a comunicação em hipóteses de *E-Negotiation* se dá em negociações entre partes que falam diferentes idiomas ou que não se encontram no mesmo espaço físico.

Para além do aperfeiçoamento da comunicabilidade, existem outras vantagens atreladas à utilização da negociação *online*, o que dependerá da complexidade do sistema envolvido.

---

<sup>18</sup> Ibid. p.343.

<sup>19</sup> THIESSEN, Ernest; MINIATO, Paul e HIEBERT, Bruce. *Online dispute resolution and E-Negotiation*, Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012 p. 344.



Ao passo que sistemas mais “rudimentares” aplicarão ferramentas básicas de comunicação, mecanismos mais complexos permitirão, por exemplo, que algoritmos de inteligência artificial orientem a tomada de decisão das partes, processando informações e otimizando a interação entre elas.

É possível citar três grandes exemplos de sistemas de *e-Negotiation* de sucesso. O primeiro, a plataforma *CyberSettle* é um exemplo de iniciativa que permanece ativa até hoje. Criada em 1996 por Charles Brofman, a empresa consiste em uma plataforma de negociação às cegas, com a opção de negociação via telefone, que realizou, até o momento, aproximadamente 200.000 transações, o que significa um montante de aproximadamente 1,5 bilhões de dólares em acordos. O método foi utilizado pela cidade de Nova Iorque, que negociou mais de 60% dos casos em que figurava como parte nos primeiros 30 dias de utilização da plataforma<sup>20</sup>.

*CyberSettle and SettlementOnline both allow three rounds of bidding. The cybernegotiation starts off with the initiating party entering settlement offers ranked for the first, second, and third rounds and expiration dates for these rounds. Computer software then e-mails the other party explaining that a settlement offer has been made and requests the other party to put forth counteroffers for the first, second and third rounds. Computer software then compares the offers and counteroffers for each round to ascertain whether the party have reached a settlement. If the software determines that a settlement has not been reached, the their offers remain confidential and future bargaining positions are unaffected.*

Outro caso de sucesso é a empresa *SmartSettle*, que é o líder em negociação *online* do mundo, oferecendo uma plataforma de solução de conflitos envolvendo duas ou mais partes, de caráter majoritariamente comercial. Fundada por Ernest Thiessen, o mecanismo afirma se utilizar de algoritmos inteligentes, ferramentas de redução de barreiras e aparatos de comunicação assíncrona que permite que as partes controlem o processo e implementem, por si só, a solução alcançada.<sup>21</sup>

Por fim, há que se falar da plataforma *eBay*, que se configura hoje como um dos maiores exemplos de pioneirismo e sucesso quando se tange o assunto de negociações assistidas e *e-commerce*. É necessário pontuar que questões consumeristas são, na atualidade – e talvez na história como um todo – os principais responsáveis pela quantidade de litígios existentes. Somente o fato de envolver discussões pecuniárias e relações entre indivíduos já torna o consumo, por si só, terreno fértil para o nascimento de disputas, apesar de na maioria dos casos tratar de matérias de direito relativamente simples.

---

<sup>20</sup> LEVIN, Diane J. *CyberSettle makes the case for resolving disputes online*. Mediation Channel. Boston. Fev, 2018. Disponível em: <https://mediationchannel.com/2008/02/20/cybersettle-makes-the-case-for-resolving-disputes-online/>. Acesso em 31 de outubro de 2019.

O comércio tangencia diversos aspectos da vida de qualquer indivíduo e, com o advento da internet, criou-se um espaço onde essas trocas foram potencializadas mas, ao mesmo tempo, viabilizou o surgimento de um ecossistema digital capaz de resolver, por si só, os conflitos que cria, sendo, assim, um caminho natural da própria evolução do comércio.

*The resolution of consumer disputes that arise on the basis of commercial transactions by means of electronic communication are an example of effective implementation of ODR techniques. The creation of a system that enables the conclusion of disputes between a consumer and trader using the same medium over which the purchase or sales transaction was made – that is, the Internet – is a logical extension of introducing e-commerce* <sup>22</sup>

A plataforma de compras e vendas *online* fundada em 1995 é um dos principais mercados digitais do mundo, e estima-se que sejam realizadas dois bilhões de transações por dia no site<sup>23</sup>, que funda a sua atividade em conectar compradores e vendedores. O número estratosférico de operações comerciais realizadas diariamente motivou a criação de um centro próprio de resolução de conflitos, que hoje resolve mais de 60 milhões de casos por ano.

O procedimento é simples. A parte reclamante tem um prazo de 30 dias para acionar o site do *Ebay*, sendo criado um espaço de conversa direta com a plataforma que permite a livre discussão sobre a controvérsia. Caso esta primeira opção de diálogo não resolva, as partes são redirecionadas para outro local, ainda no site do *Ebay*, e cada uma faz suas alegações e anexa os documentos que considerarem devidos. Nesta fase, um funcionário da própria empresa fica responsável por determinar aquele que tem razão nos termos das políticas internas do *Ebay*.

O mecanismo inspirou a criação de diversas outras plataformas de resolução de conflitos consumeristas de forma desjudicializada, impedindo que a disputa escalone e viabilizando até mesmo a perpetuação da relação comercial ali construída. São casos de baixo grau de complexidade, mas com alto potencial de serem solucionados pelas próprias partes, evitando, assim, que o Judiciário infle ainda mais.

---

21 Id. p, 351.

22 “A resolução de conflitos consumeristas que nascem baseados em transações comerciais feitas por meios de comunicação eletrônica é exemplo da efetiva implementação das técnicas de ODR. A criação de um sistema que permite que disputas entre o consumidor e o fornecedor sejam resolvidas pela mesma ferramenta pela qual a compra ou a venda foi feita – que é a Internet – é uma extensão lógica da criação do *e-commerce*.” MANIA, Karolina. *Online Dispute Resolution: the future of justice*. International Comparative Jurisprudence, v. 1, 2015, p 82 (Tradução nossa).

Assim, pode-se dizer que o sucesso do *Ebay* decorre de sua capacidade de reconhecer que delegar o processo decisório de suas questões legais ao Judiciário implica em vários riscos, sendo melhor firmar um sistema de *feedback* e de reclamação no próprio site. Isso porque não só estabelece relação de confiança entre o site e o operante,

fidelizando aqueles que acessam, como também evita a judicialização de conflitos e diminui os custos.<sup>24</sup>

Nesse sentido, houve a criação pelo governo brasileiro da plataforma Consumidor.gov, que se trata de “um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para a solução alternativa de conflitos de consumo pela internet”<sup>25</sup>.

Desse modo, consumidores e empresas entram em contato direto, intermediados pela plataforma, para resolverem seus problemas de forma direta, sem intervenção jurisdicional e 100% *online*.

É interessante observar que a plataforma Consumidor.gov se trata de uma iniciativa estatal, o que retrata a preocupação institucional com a litigância exacerbada, ainda mais quando se trata de conflitos consumeristas. Não se trata, no entanto, de procedimento administrativo e, além disso, a participação das partes é absolutamente voluntária.

Entre os objetivos elencados no site, verifica-se que a plataforma se propõe a ampliar o atendimento ao consumidor, incentivando a competitividade e a melhoria na prestação de serviços e produtos, aprimorando métodos de prevenção de disputas <sup>26</sup>.

## CONCLUSÃO

A partir do presente trabalho, pode-se concluir que, de fato, o tema de resolução de disputas online é de extrema relevância, uma vez que o número de conflitos nascidos no âmbito social tende a ser cada vez maior, principalmente na era da internet.

---

23 ABBEY, Alison. *Ebay turns 20: 10 things you may not know about the site*. Parade. Disponível em < <https://parade.com/420625/alison-abbey/ebay-turns-20-10-things-you-may-not-know-about-the-site/>>. Acesso em 09 de novembro de 2019.

24 KATSH, Ethan. *Online Dispute Resolution: a look at history*. Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012.

25 Consumidor. Gov. Disponível em < <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>> Acesso em 09 de novembro de 2019.

26 Consumidor. Gov. Disponível em < <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>> Acesso em 09 de novembro de 2019.

Pelo exposto, é possível perceber que a tecnologia assume diferentes papéis e pode ser vista por diversas perspectivas no âmbito das *Online Dispute Resolution*. Ao mesmo tempo que pode ser interpretada como a causadora da grande efusão de disputas, destaca-se como o grande trunfo capaz de resolvê-las de forma mais célere, eficaz e barata. E é nessa multiplicidade de funções que reside a beleza e a complexidade dos mecanismos de ODR.

As novas tecnologias incrementam a atuação de ferramentas já amplamente reconhecidas – como a mediação e a arbitragem – permitindo que antigos obstáculos sejam superados com o auxílio virtual, como barreiras geográficas e casos em que as partes refutam completamente o encontro presencial.

Assim, as ferramentas de ODR são nada mais que uma evolução dos mecanismos já existentes de ADR (*Alternative Dispute Resolution*), sendo, portanto, de forma ampla, a utilização de tecnologia na busca por métodos mais eficientes de se resolver litígios.

O presente artigo debruçou-se na tarefa de descrever alguns modelos de *Online Dispute Resolution*, com a finalidade de ilustrar sua aplicação, tendo em vista que muitos ainda desconhecem seu escopo de atuação. A relevância de se descrever os modelos foi ilustrativa e exemplificativa, para fins de demonstração de que é possível se obter êxito aplicando tecnologias de ODR na esfera jurídica.

## REFERÊNCIAS

ABBEY, Alison. Ebay turns 20: 10 things you may not know about the site. Parade. Disponível em < <https://parade.com/420625/alison-abbey/ebay-turns-20-10-things-you-may-not-know-about-the-site/>>.

BAJREKTAREVIC, Anis H.; IMANULLAH, Moch Najib; LATIFAH, Emmy. *The shifting of alternative dispute resolution: from traditional forme to the online dispute resolution*. Brawijaya Law Journal, v. 6, n. 1, p. 27-37. Disponível em <http://dx.doi.org/10.21776/ub.blj.2019.006.01.02>.

BARROS, João Pedro Leite Barros. *Arbitragem Online em conflitos de consumo: Lições para o sistema judicial brasileiro*. Jota. Disponível em <<https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/arbitragem-online-em-conflitos-de-consumo-20072019>>.

EBNER, Noam. *E-Mediation*. Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012.

GOODMAN, Joseph W. *The pros and cons of online dispute resolution: an assessment of cyber-mediation websites*. Disponível em < <https://scholarship.law.duke.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1073&context=dltr>>.

KATSH, Ethan. *Online Dispute Resolution: a look at history*. Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012.

KATSH, Ethan e RIFIKIN, Janet. *Online Dispute Resolution: resolving conflicts in cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.

LEVIN, Diane J. *CyberSettle makes the case for resolving disputes online*. Mediation Channel. Boston. Fev, 2018. Disponível em: <https://mediationchannel.com/2008/02/20/cybersettle-makes-the-case-for-resolving-disputes-online/>.

MANIA, Karolina. *Online Dispute Resolution: the future of justice*. *International Comparative Jurisprudence*, v. 1, 2015

THIESSEN, Ernest; MINIATO, Paul e HIEBERT, Bruce. *Online dispute resolution and E-Negotiation*, Em: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan e RAINEY, Daniel (Eds). *Online Dispute Resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012,