

## RESOLUÇÃO ONLINE DE CONFLITOS COMO FERRAMENTA DE CIDADANIA E FACILITAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

### ONLINE DISPUTE AS A TOOL FOR CITIZENSHIP AND THE FACILITATION OF ACCESS TO JUSTICE

Sebastião Sérgio da Silveira<sup>1</sup>  
Flávia de Almeida Montingelli Zanferdini<sup>2</sup>  
Andréia Chiquini Bugalho<sup>3</sup>

#### RESUMO

A sociedade atual é marcada por transformações rápidas e constantes, muitas delas determinadas pelo desenvolvimento tecnológico. Crescem também as diversidades que dizem respeito aos conflitos em razão das múltiplas espécies de relações travadas cotidianamente, inclusive por interação virtual. Buscando respostas eficientes à necessidade social de pacificação, e diante dos limites da gestão eficaz dessa gama de conflitos pelo Judiciário, ao menos em seu formato tradicional, tomaram corpo os “Métodos Alternativos de Resolução de Conflitos” (ADR), ou como mais recentemente proposto, os “Métodos Adequados de Resolução de Disputas”. Desenvolveu-se, assim, o que se denomina modelo multiportas de solução de conflitos, pelo qual são disponibilizadas diversas vias – “portas” para o encaminhamento do conflito, tanto judicial como extrajudicialmente. Nesta linha evolutiva, e por influência, igualmente, das novas tecnologias, em específico as tecnologias da informação e comunicação e novos padrões de comportamento gerados, observa-se o crescimento dos métodos Online Dispute Resolution (ODR), plataformas online de negociação, assistidas ou não por terceiros, que possibilitam a resolução de conflitos originados ou não da interação

---

<sup>1</sup>Mestre e Doutor em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC). Pós-Doutorado pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra (FD/UC). Professor e Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade de Ribeirão Preto (UNAERP). Professor da Faculdade de Direito de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (FDRP/USP). Promotor de Justiça. E-mail: [sebastiao\\_silveira@hotmail.com](mailto:sebastiao_silveira@hotmail.com)

<sup>2</sup>Mestre em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Doutora em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Membro do Instituto Brasileiro de Direito Processual. Atualmente é professora do curso de Graduação e do Mestrado em Direito ministrado pela Universidade de Ribeirão Preto. Juíza de Direito Titular da 4ª Vara Cível de São Carlos-SP e Presidente do Colégio Recursal da 12ª Circunscrição Judiciária – São Carlos/SP. E-mail: [fzanferdini@hotmail.com](mailto:fzanferdini@hotmail.com)

<sup>3</sup>Mestre em Direito Coletivo e Cidadania pela Universidade de Ribeirão Preto (UNAERP), Advogada. Professora da Universidade de Ribeirão Preto (UNAERP). Especialista em Direito e Processo do Trabalho pela Faculdade de Direito Ribeirão Preto – USP (FDRP/USP); líder e membro do grupo de pesquisa “Contemporaneidade e Trabalho” da Universidade de Ribeirão Preto (UNAERP). membro do grupo de pesquisa (CNPQ) “A Transformação do Direito do Trabalho na sociedade pós-moderna e seus reflexos no mundo do trabalho” da FDRP/USP. E-mail: [andreiabugalho@gmail.com](mailto:andreiabugalho@gmail.com)

virtual (e-commerce etc.), de forma rápida, desburocratizada e eficiente. Este trabalho se destina a algumas considerações sobre essa nova realidade.

**Palavras-chave:** Resolução online de conflito. Novas tecnologias. Acesso à justiça.

### ABSTRACT

Today's society is marked by rapid and constant transformations, many of them determined by technological development. Diversities that relate to conflicts are also growing because of the multiple kinds of relationships that are dealt with on a daily basis, including by virtual interaction. On the other hand, seeking efficient responses to the social need for pacification, and within the limits of the effective management of this range of conflicts by the Judiciary, at least in its traditional format, the "Alternative Dispute Resolution" (ADR) most recently proposed, the "Appropriate Dispute Resolution". Thus, what has been called the multi door court house model of conflict resolution has been developed, through which a number of ways are available - "doors" for the referral of the conflict, both judicially and extrajudicially. In this evolutionary line, and also by the influence of new technologies, in particular online and new patterns of behavior generated, we can observe the growth of the Online Dispute Resolution (ODR) methods, online negotiation platforms, assisted or not by third parties, that allow the resolution of conflicts arising from virtual interaction (e-commerce, etc.), with reduced bureaucracy and efficient. This essay is intended for some consideration of this new reality.

**Keywords:** Online dispute resolution. New technologies. Access to justice.

### INTRODUÇÃO

Com a revolução tecnológica, do avanço da informática, das telecomunicações, da robótica etc., as relações sociais tendem ser a mais instáveis, inseguras e tensas. A complexidade dessas relações, a rapidez das mudanças sociais, o aumento do clima da tensão social contribuem para o crescimento dos litígios.

Segundo estatísticas do Conselho Nacional da Justiça (CNJ), retratada no documento "Justiça em números", o mais completo diagnóstico disponível acerca dos Tribunais brasileiros, durante o ano de 2017 foram iniciados 29,1 milhões de processos no país, enquanto encerrados 31 milhões, ou seja, o Poder Judiciário decidiu 6,5% a mais de processos do que a demanda de casos novos.

Esse dado instiga diversas outras reflexões, como o questionamento à qualidade da prestação jurisdicional, o cumprimento do princípio constitucional da razoável duração do

processo, e sobretudo, à luz dos objetivos deste trabalho, a conveniência da implementação de outras técnicas para o enfrentamento da alta demanda por solução de conflitos.

O crescimento dos conflitos em massa, o alto custo da judicialização, os riscos e a insegurança gerada por decisões díspares, a insatisfação dos cidadãos com a demora na prestação jurisdicional, cujo modelo requer tempo de maturação das decisões, a simplicidade de algumas espécies de conflito e muitos outros fatores impelem à discussão sobre outros meios de gestão, um sistema plástico, adaptável e adequado às variadas hipóteses.

Isso posto, o presente artigo tem por objetivo analisar se a adoção dos meios alternativos de resolução de conflito (ou adequados, consoante propõe parte da doutrina atual) em ambiente virtual, é uma ferramenta apta à propagação do modelo multiportas de solução de controvérsias e, conseqüente, pacificação social.

O trabalho foi desenvolvido em três partes: (i) o processo de conscientização do efetivo acesso à justiça; (ii) a resolução online de litígio; (iii) a conciliação e mediação utilizadas como instrumentos de efetividade por meio de plataformas.

Por fim, são apresentadas as considerações finais a respeito da utilização do método alternativo para resolução de conflito em plataformas.

## **1 O processo de conscientização do efetivo acesso à justiça**

O acesso efetivo à justiça, garantido pelo artigo 5º, XXXV da Constituição Federal (CF/88), não significa que necessariamente as partes envolvidas no litígio devam resolvê-lo por meio do Judiciário.

Flávia de Almeida Montingelli Zanferdini e Vanderlei de Freitas Nascimento Junior afirmam, nesse contexto, que:

Dessa forma o Judiciário não pode ser o único e natural desaguadouro de todo esse fluxo de contendas. Ainda que houvesse investimentos suficientes e, não há, o agigantamento da máquina estatal não acompanha o ritmo vertiginoso de crescimento de demandas. Para que se possa fazer frente à crise do Poder Judiciário e do processo como método de solução de litígios, é preciso que haja, de início, uma mudança na mentalidade dos operadores do direito e, na seqüência, dos próprios usuários da Justiça (ZANFERDINI; JUNIOR, 2018, p. 180).

Nessa linha, Amanda Barbosa, enfatiza:

A concepção ampliada de acesso à justiça significaria, entre outras repercussões, a superação do unidirecionamento da demanda por solução de conflitos ao Estado,

somando-se, ao tradicional método jurisdicional, outros métodos, predominantemente não adjudicatórios e potencialmente mais satisfatórios, a depender das características do conflito e das pessoas envolvidas.

Contempla a ideia de coexistência de técnicas e revisão da compreensão de acesso à justiça como acesso à jurisdição estatal, o que deu suporte à disseminação dos mecanismos ditos “alternativos” de solução de disputas, bem como à moderna teoria da jurisdição mínima ou residual, ou seja, da intervenção coercitiva estatal como *ultima ratio* no contexto de pacificação de conflitos sociais (BARBOSA, 2017, p. 61).

Assim, extrai-se a necessidade de mudanças de paradigmas dos operadores do direito e da sociedade por escolher o Judiciário como sendo a única forma de solução de conflito. É necessário quebrar dogmas, afastar a cultura de que o processo judicial é o único método para resolver os conflitos sociais.

Milton Paulo de Carvalho aduz:

É preciso compreender que: [...] a expressão acesso à Justiça nos conduz a identificar a existência de diferentes formas de obtenção de justiça, formas estas diferenciadas não apenas pela estrutura organizacional, mas também pelos meios utilizados e efeitos produzidos (CARVALHO, 2010, p. 18).

Nesse diapasão, a resolução online de conflitos surgiu como uma proposta diferenciada para se obter justiça por meio de métodos que utilizam a tecnologia como ferramenta para a obtenção da solução das controvérsias, quebrando todos os limites e obstáculos fronteiriços, haja vista, que com a evolução da internet, não mais existem limites físicos para a realização de negócios e estabelecimento de relações interpessoais, rompendo padrões estabelecidos no mercado, e assim, promovendo a ocorrência acentuada de novos litígios.

Sem dúvida, a tecnologia transformou a interação, o relacionamento das pessoas, da economia, não só em termos dos bens materiais, mas também na prestação do trabalho, a forma de celebrar negócios e interagir. Basta considerar o número de indivíduos que podem consumir produtos, entretenimentos a qualquer hora do dia, e em qualquer lugar, também, temos as redes sociais (facebook, instagram, Skype, etc), que crescem todos os dias, chegando o facebook a atingir 127 milhões de usuários mensais ativos no Brasil (FOLHA, 2018), desconstituindo fronteiras físicas e fomentando o nascimento de diferentes conflitos online. Com efeito, essa realidade, impõe à sociedade mudanças nos seus padrões de comportamento, incluindo-se, o modo de tratar a resolução dos litígios.

O acesso à justiça por meio de plataformas para resolução de conflitos online e offline, tem sido objeto de ampla discussão em diversos países europeus, sendo ainda pouco debatido

e divulgado no Brasil, porém, existem algumas plataformas já instaladas no país (acordo fechado, juster, melhor acordo, mediação online, sem processo, acordo net, leegol) (STARTSE, 2018) com esse intuito. Em 27 de junho de 2014, o governo Brasileiro, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), criou a plataforma consumidor.gov.

O impulso para o início do processo de conscientização do efetivo acesso à justiça por métodos diversificados foi estimulado pelos avanços tecnológicos, bem como pela influência da Lei nº 9.307/1996 (Lei de Arbitragem). Em 2002, por via do Decreto nº 4.311/2002, o Brasil ratificou a Convenção de New York sobre o reconhecimento e a execução de sentenças arbitrais estrangeiras, de 1958. Em 2010, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Resolução nº 125, instituindo a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses. Segundo a Resolução, os órgãos integrantes do Poder Judiciário deveram criar centros de solução de conflitos pautados na autocomposição e utilizar os meios consensuais de negociação, como a conciliação e a mediação. Assim, surgiram os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos e Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, estes últimos encarregados de efetuar a mediação pré-processual, sendo compostos por mediadores e conciliadores treinados e credenciados junto aos tribunais (PEREIRA, 2018).

Observa-se, destarte, a implementação da resolução 125 do CNJ foi um marco no impulso dos meios consensuais de conflitos, mas, não online. O artigo 334, §7º, do Novo Código de Processo Civil (CPC/2015) e, o art. 46 da Lei de Mediação (Lei 13.140/15), incluíram o sistema de Mediação e Conciliação, estimulando os meios adequados para a solução dos conflitos, e só a Lei da mediação é que trata da possibilidade de mediação online., ou por outro meio de comunicação à distância..

A respeito, Elrilene da Guia Pereira diz:

Os meios alternativos de solução de conflitos estão inseridos no novo conceito de acesso à justiça. Por meio deles, busca-se transplantar para a prática as garantias que constam nos regramentos jurídicos. São mecanismos de fundamental importância no enfrentamento da grave crise que solapa o Poder Judiciário Brasileiro (PEREIRA, 2017, p. 12).

Busca-se uma efetividade prática, que supere os obstáculos de acesso à justiça, rompendo barreiras econômicas, do tempo e espaço.

Essas preocupações também se refletiram na legislação processual. O novo CPC/2015 estabeleceu em sua política a obrigatoriedade do procedimento de Mediação e Conciliação para a resolução de conflitos, importante mudança paradigmática.

A Mediação e Conciliação também foram previstas no âmbito da administração pública. A Lei nº 13.140/2015 (art. 32) inseriu em seu texto a Mediação entre particulares, como meio de solução de controvérsias, e a autocomposição de conflitos no âmbito da Administração Pública.

A respeito, Fernando Sérgio Tenório de Fernando Sérgio Tenório de Amorim diz:

A possibilidade de se submeter os litígios da Administração Pública aos procedimentos próprios dos meios de Resolução Alternativa de Conflitos transpõe a última, e talvez mais significativa, barreira para o desenvolvimento dos ADR no Brasil, uma vez que boa parte dos processos judiciais, atualmente em trâmite nos tribunais brasileiros, tem como partes os cidadãos e as várias esferas da Administração Pública. Dentre os diversos conflitos que podem envolver os cidadãos e a Administração Pública, os que se apresentam de forma mais dramática, em razão do bem jurídico que se pretende proteger, são as demandas por prestação de serviços de saúde (TENÓRIO, AMORIM, 2017, p. 528).

Depreende-se, portanto, que há novos textos legais que priorizam a composição do litígio e fortalecem a sua prática colaborando positivamente para um novo paradigma sobre o acesso à justiça e sobre o problema, estimulando as partes a resolverem os conflitos de forma cooperativa, abrindo espaço para oralidade e autonomia da vontade, promovendo a cidadania e transformação social.

Flávia de Almeida Montingelli Zanferdini e Ticiani Garbellini Barbosa Lima, asseveram:

As soluções alternativas de litígios estimulam a prática da cidadania, tornando o envolvido no conflito em verdadeiro coadjuvante na solução de seus problemas e permite, paralelamente, o alívio da carga de demandas que é apresentada ao Poder Judiciário. É preciso convocar múltiplos atores para esse palco e aceitar os métodos alternativos de solução de conflitos como adequados e eficientes (ZANFERDINI; LIMA, 2013, p. 305-306).

Desta feita, recentemente, em dezembro de 2018, o CNJ voltou a analisar assuntos referentes às técnicas de mediação, a necessidade de autocomposição e sua legitimidade, decidindo não ser obrigatória a presença de advogado para a realização da conciliação e mediação. Qualquer pessoa treinada para o uso da técnica poderá realizar tal procedimento. Porém, a figura do advogado não se torna dispensável para o acompanhamento e participação nessa prática.

Ademais, a fim de sensibilizar advogados, juízes e sociedade sobre a importância da autocomposição, a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), aprovou o pacto nacional da advocacia pelas soluções extrajudiciais de conflitos, tal iniciativa, além de fomentar a busca por meios alternativos para a solução de conflito, pode contribuir para a redução do volume de processos e a desobstrução do poder judiciário.

De qualquer forma, nada obstante, o acúmulo de processo seja cada vez mais preocupante, este não deve ser a principal razão para a adoção desses meios, pois os métodos alternativos de resolução de conflito por meio de plataforma não tem apenas finalidade de diminuir a quantidade de processos judiciais, mas de agregar mecanismos diferenciados para oportunizar diversas formas de tratamentos aos conflitos oriundos do mundo virtual e do real, com anseio de viabilizar o efetivo acesso à justiça.

## 2 A resolução online de litígios

Os modos de Resolução Online de Litígios (*Online Dispute Resolution*– ODR) e a Resolução Alternativa de Conflitos (ADR) são meios adequados para a composição extrajudicial de litígios ocorridos no ciberespaço ou no mundo físico, por meio dos recursos de tecnologia da informação e comunicação.

A ODR faz uso dos meios de comunicação e informação, utilizando plataformas tecnológicas de transmissão e recepção de dados com o auxílio de inteligência artificial e ferramentas de *Dispute System Design* (DSD), com o objetivo de fornecer uma solução rápida e eficaz para o fim do conflito.

O sistema ODR opera por intermediação de um servidor centralizado e sites provedores, utilizando os recursos da internet de comunicação e informação, bem como, técnicas de mediação, conciliação e arbitragem.

A fim de assegurar o verdadeiro acesso à jurisdição e à escolha do método ODR adequado, Flávia de Almeida Montingelli Zanferdini e Vanderlei de Freitas Nascimento Junior esclarecem:

Partindo da premissa que cada método ODR pode usar diferentes sistemas tecnológicos, é possível destacar quatro sistemas distintos de *Online Dispute Resolution*, dentre as modalidades de plataformas de conciliação virtual: a) o sistema *online* automatizado de reivindicações financeiras, que se vale de algoritmos técnicos de modo a fornecer a melhor solução ao caso; b) o sistema de arbitragem *online*, que pode se apresentar sob duas formas a *binding* (obrigatória ou

vinculativa) e a *non binding* (não obrigatória ou não vinculativa); c) o sistema de serviços *online* de *Ombudsman*, os quais consistiram nos serviços prestados por um órgão, instituição ou empresa, no sentido de receber críticas, sugestões e reclamações de usuários e consumidores de eventual produto ou serviço, devendo agir de forma imparcial no sentido de mediar conflitos entre as partes envolvidas; d) o sistema de mediação *online* que se apresenta, em duas espécies, a automatizada (espécie de inteligência artificial) e a assistida (representada por um ser humano). Qualquer que seja a forma escolhida, as plataformas de *Online Dispute Resolution* melhoram o acesso à justiça para os litigantes, pois são capazes de resolver pequenos litígios, de forma diversa da tradicional, podendo-se afirmar que a vantagem em utilizar a internet está no fato de não existir fronteiras geográficas e políticas, devido à conexão e à proximidade das pessoas no ambiente virtual (ZANFERDINI, OLIVEIRA, 2015).

Como se vê, a ODR e ADR são métodos colocada à disposição dos usuários e consumidores em uma sala digital (plataforma) para receber reclamações, sugestões de produtos e serviços, sendo usualmente utilizadas para questões de comércio.

A plataforma digital para ADR ajuda os consumidores a resolver os litígios com os comerciantes quando surge algum problema com produto ou serviço que solicitaram. Exemplo, quando o comerciante se recusa a reparar o produto ou a fazer reembolso ao qual o consumidor tem direito.

Assim, os métodos ODR são aplicados para solucionar conflitos oriundos de ambiente virtual (online) e ambiente físico (offline), em nível local ou internacional, transpondo todas as barreiras geográficas no que diz respeito à distância, ao tempo, à locomoção, à ausência de recursos financeiros e por questão de segurança.

Portanto, que a utilização das técnicas ODR e ADR são operadas utilmente devido a facilidade de acesso à justiça, sem necessidade de passar por etapas presenciais ou pelo Poder Judiciário, exceto, se as partes desejarem encerrar na forma presencial, além disso, prioriza de forma maximizada o diálogo, a integração dos povos e, a coexistência pacífica entre os indivíduos e sociedade usando a tecnologia da informação e comunicação.

Por meio da tecnologia da informação e comunicação, é ordenada a adequação do procedimento segundo a proporção do conflito, a designação da audiência, a produção de todas as provas, negociações e cumprimento do acordo.

Os métodos de solução de conflitos podem ser complementados pelas TICs. Refere-se a este processo como ODR, quando ele ocorre majoritariamente online. Isto pode incluir a proposição do procedimento, o agendamento neutro da sessão, os processos de produção de provas, as oitivas, discussões e mesmo a entrega de decisão vinculante. A ODR é simplesmente um meio diferente de se solucionar conflitos, do início ao fim, enquanto ainda respeitando aos princípios do devido processo (LIMA; FEITOSA, 2016, p. 63).

A possibilidade de utilização das técnicas de soluções de conflitos por intermédio da plataforma online ultrapassa todas as barreiras fronteiriças, proporcionando maiores facilidades para as partes.

Para o funcionamento correto e eficiente do sistema por meio de plataformas que utilizam técnicas ODR e ADR, faz-se necessária a presença de um terceiro imparcial durante o procedimento de trocas de informações e coleta de dados, no qual se buscará a melhor solução para o conflito. A utilização da inteligência artificial (IA), retroalimenta o sistema com o registro de dados e resolução dos litígios, tornando a plataforma um meio eficaz e imbatível.

A IA envolve basicamente a capacidade informática de absorver uma enorme quantidade de dados para processá-los – mediante algoritmos – a fim de tomar decisões baseadas em um objetivo específico, com uma velocidade e volumes que superam em muito a capacidade humana (INSTITUTO HUMANITAS UNISINOS, 2017).

A intercessão do terceiro imparcial na plataforma ou do aplicativo –IA –varia de acordo com a sistematização e adoção de técnicas, haja vista, tratar-se habitualmente de litígios referente a produtos ou serviços, cuja ocorrência passapor fases: registro, notificação, discussão, instrução ou negociação direta. Isso porque, as trocas de mensagens, e-mails ou propostas poderão ser emitidas pelo aplicativo (inteligência artificial), absorvendo uma enorme quantidade de dados mediante algoritmos, agora, o uso das técnicas de mediação, conciliação e arbitragem é conduzido pelo terceiro imparcial.

Esse terceiro imparcial (mediador ou conciliador) propõe uma solução ou aproxima as partes para ajudá-las a encontrar uma resposta e pôr fim ao embate.

### **3 A conciliação e mediação utilizadas como instrumentos de efetividade por meio de plataformas**

#### **A conciliação**

Em nosso ordenamento jurídico, há menções à palavra conciliação e mediação, como métodos de solução de conflitos, porém existe uma grande discussão a propósito das diferenças entre elas, há quem considere que estas duas expressões são sinónimos que se reportam à mesma realidade.

Fernando Viana, Francisco Andrade e Paulo Novais, esclarecem:

Assim, há quem defenda que na conciliação, o terceiro (conciliador) tem um tipo de intervenção mais ativa que o mediador, avançando com propostas para que as partes escolham de entre elas a solução para o seu diferendo. Situação impensável na mediação pura, em que é absolutamente vedado ao mediador contaminar o procedimento com propostas, cabendo aqui fundamentalmente ao terceiro (mediador) criar e manter as condições de diálogo, mas devendo todas as propostas de solução partir das partes (VIANA; ANDRADE; NOVAIS, 2016, p. 220).

A respeito, Juan Carlos Vezzulla diz:

A mediação é a forma de composição ideal, quando existe um grande relacionamento entre as partes que é importante preservar, devendo assim ser os mediados a procurar um acordo verdadeiramente satisfatório, construído por si. Já a conciliação requer um investimento de tempo e esforço menos elevado, podendo ser utilizada para os diferendo sem que as relações entre as partes são normalmente meramente superficiais. Assim a mediação pode e deve ser utilizada em conflitos que envolvem normalmente uma grande intensidade emocional, como é o caso dos laborais ou familiares. Por seu turno, a conciliação pode ser usada com êxito em questões comerciais simples ou em conflitos de consumo (VEZZULLA, 2003, p. 82-84).

Assim, a conciliação é indicada para resolver conflitos que não necessitam de uma investigação aprofundada, priorizando as questões materiais objetivas e acordo. O foco da conciliação, portanto, é mais delimitado, concentrado no acordo.

Como se vê, a conciliação pode ser usada com êxito em questões que envolvem conflitos de consumo.

Interessante notar, essa iniciativa de conciliação para tratar conflitos online e offline por meio de plataforma, utilizando métodos ADR e ODR, conduz as partes a autocomposição e amadurecimento da situação conflituosa, o terceiro neutro ou IA, com o uso da tecnologia da informação e comunicação dirige e encaminha as partes para a resolução.

No mesmo sentido, Maurício Godinho Delgado:

A conciliação é o método de solução de conflitos em que as partes agem na composição, mas dirigidas por um terceiro, que se mantém com os próprios sujeitos originais da relação jurídica conflituosa. Todavia, é importante frisar que a força condutora dinâmica conciliatória por esse terceiro é real, muitas vezes conseguindo programar resultado que, originalmente, não era imaginado ou querido pelas partes (DELGADO, 2002, p. 665).

Assim, trata-se de um meio adequado para soluções de conflitos, prevalecendo como objetivo central o equacionamento de interesses materiais, focado somente no acordo, não requerendo dos envolvidos uma compreensão ou transformação da sua forma de entender e lidar com o problema.

Nesse sentido, o conciliador favorece o diálogo entre as partes, conduz na direção do acordo, opinando, sugerindo e propondo soluções, de maneira que ambas as partes possam aceita-a e se sintam satisfeitas com a solução.

A esse respeito, Antônio Carlos de Araújo Cintra, Ada Pellegrini Grinover e Cândido Rangel Dinamarco afirmam:

A primeira característica dessas vertentes alternativas é a ruptura com o formalismo processual. A desformalização é uma tendência, quando se trata de dar pronta solução aos litígios, constituindo fator de celeridade. Depois, dada a preocupação social de levar a justiça a todos, também a gratuidade constitui característica marcante dessa tendência. Os meios informais gratuitos (ou pelo menos baratos) são obviamente mais acessíveis a todos e mais céleres, cumprindo melhor a função pacificadora. Por outro lado, como nem sempre o cumprimento estrito das normas contidas na lei é capaz de fazer justiça em todos os casos concretos, constitui característica dos meios alternativos de pacificação social também a delegalização, caracterizada por amplas margens de liberdade nas soluções não-jurispcionais (juízos de equidade e não juízos de direito, como no processo jurisdicional) (GRINOVER; DINAMARCO, 2008, p. 32).

Mariana França Gouveia, diz:

Deve-se buscar a razão do nascimento dos meios de resolução alternativo de litígios em dois lugares diferentes. Em primeiro lugar, na crise do direito e da justiça oficial e, em segundo lugar, no crescente desejo do cidadão em participar da resolução dos seus conflitos (GOUVEIA, 2014, p. 31).

A ruptura do formalismo processual, proporciona e assegura que esse método seja mais acessível e célere, levando a justiça para todos.

Os métodos de conciliação e mediação estão amparados pela [lei 13.140/15](#) (Lei de Mediação).

A norma prevê a possibilidade da utilização da tecnologia para a solução de conflitos mediante métodos consensuais. Em seu artigo 46, a lei diz que "*a mediação poderá ser feita pela internet ou por outro meio de comunicação que permita a transação à distância, desde que as partes estejam de acordo*".

A conciliação estimulada por meio de plataformas, utilizando os métodos ADR e ODR propõe a desburocratização do processo, possibilitando o restabelecimento do diálogo e soluções consensuais mútuas.

## A mediação

A mediação online é realizada de acordo com a Lei da mediação (Lei 13.140/15), é um método de solução de conflitos escolhido pela vontade das partes, não serve para todo e qualquer conflito, somente aqueles que verse sobre direitos disponíveis ou direitos indisponíveis que admitam transação ainda que parcialmente. “Quando houver consenso sobre direitos indisponíveis, mas transigíveis, deve ser homologado em juízo, exigida a oitiva do Ministério Público”.

Segundo a academia de mediação online (MOL), a mediação é indicada, “para conflitos que envolvam a área empresarial, financeira, bancária, varejista, securitária, educacional, condominial, de construção, de incorporação, imobiliária, de telefonia e internet, trabalhista, de franquia, revisional de contratos”.

O mediador, assim como na conciliação, é um terceiro imparcial e neutro no processo de negociação do conflito. Com a intenção de trabalhar com as vontades e interesses das partes para produção do resultado sem impor uma solução, atua para transformar o conflito e a cultura agressiva instalada no ambiente online ou offline e não mero propositor de soluções para o conflito.

Dessa maneira, o mediador busca tratar o litígio, promover e facilitar o diálogo entre as partes conflituosas, para reduzir e resolver problema. Merece esclarecer, para atuar como mediador não é necessário ser advogado ou bacharel em direito.

A colaboração do mediador é facilitar a holística, para que as partes possam diagnosticar-se e construir suas conclusões segundo os seus próprios critérios de realidade. Um dos pontos positivos da mediação por meio de plataforma é a ausência de procedimentos rígidos. A ausência de formalidade permite que o mediador desenvolva sua própria metodologia, de acordo com a situação apresentada.

Como se percebe, a mediação para conflitos online e offline segundo Luís Alberto Warat tem ação transformativa, neste contexto, esclarece:

A mediação seria uma proposta transformadora do conflito porque não busca a sua decisão por um terceiro, mas, sim, a sua resolução pelas próprias partes, que recebem auxílio do mediador para administrá-lo. A mediação não se preocupa com o litígio, ou seja, com a verdade formal contida nos autos. Tampouco, tem como única finalidade a obtenção de um acordo. Mas, visa, principalmente, ajudar os interessados a redimensionar o conflito, aqui entendido como conjunto de condições psicológicas, culturais e sociais que determinaram um choque de atitudes e interesses no relacionamento das pessoas envolvidas (WARAT, 2001, p. 80).

Nessa direção, são os ensinamentos de Fernanda Tartuce:

A mediação enquanto método que concebe o mediando como protagonista de suas próprias decisões e responsável por seu próprio destino, está fundamentada na dignidade humana em seu sentido mais amplo. Afinal, permite que o indivíduo decida os rumos da controvérsia, resgate sua responsabilidade e protagonize uma saída consensual para o conflito, o que o inclui como importante ator na configuração da solução da lide, valorizando sua percepção e considerando seu senso de justiça (TARTUCE, 2008, p. 211).

A atuação peculiar do mediador, com o uso de tecnologia da informação e ferramentas ADR e ODR predomina na tentativa de harmonização entre a autonomia das partes, e o resultado atingido, redimensionando e valorizando a percepção sobre o senso de efetiva justiça.

Roger Fisher, William Ury e Bruce Patton apresentam quatro técnicas que devem ser utilizadas na mediação: “separar as pessoas dos problemas, concentrar-se nos interesses e não nas posições, elaborar opções de ganhos mútuos e trabalhar com critérios objetivos” (FISHER; URY; PATTON; 2016, p. 947).

É oportuno consignar duas coisas: as técnicas de mediação para a resolução de conflitos, oriundo de ambiente online e offline utilizam os métodos ADR e ODR por meio de plataformas, prezam pela informalidade, trabalham com critérios objetivos, separam as pessoas do problema, não sendo necessário para isso marcar horários, esperar contraposições da parte contrária, haja vista, as partes se comunicarem em qualquer tempo, modo e horário; para a obtenção do acesso à justiça e atingimento do resultado de forma tempestiva, efetiva e adequada, os métodos alternativos de resolução de conflitos por meio de plataformas nos apresentam como um modelo que devolve às partes o poder decisório.

## **Conclusão**

A internet possibilita de modo direto e indireto a comunicação e a realização de negócios, em forma de compra e venda, desenvolvendo-se no sentido de atuar sem fronteiras entre pessoas dispostas, dentre as vastas localidades possíveis no globo. Nesse equacionamento, torna-se natural a existência de transtornos e conflitos, desatinos e disparates, no que diz respeito às interações no novo mundo das sociedades virtuais. Dessa forma, faz-se necessária a presença de mecanismos eficazes para a solução dos litígios instalados.

Diante disso, o interessado poderá realizar o credenciamento em plataforma de resolução de conflitos, sejam estes nascidos em ambiente online ou offline, com o intuito de solução rápida e eficiente do problema instalado, eliminando de modo seguro a burocratização que permeia a resolução do conflito no plano judicial.

Além disso, é notável que as inovações advindas com o uso da plataforma por meio dos métodos ADR e ODR para a resolução de conflitos representam uma forma de facilitar o acesso à justiça, tornando o processo mais célere e eficiente, transpassando todas as barreiras geográficas no que diz respeito à distância, ao tempo, à locomoção e à ausência de recursos financeiros e segurança, sinalizando, de modo claro e eficiente, o empoderamento dos cidadãos para o tratamento e solução do conflito, de modo a fortalecer a cidadania.

Nada obstante, é possível identificar uma mudança nos modos de atuação profissional do advogado, além de uma facultatividade do seu exercício na plataforma de resolução de conflitos, não significa que ocorra exclusão ou eliminação de sua atuação no processo de mediação e conciliação, mas sim uma ampliação da necessidade de qualificação e preparação para esse novo modelo, de modo que a OAB – órgão essencial para fazer valer a fiscalização, e evitar transgressões éticas –, provavelmente, terá que disciplinar a matéria na forma de provimentos, visto que o advogado é essencial à administração da justiça.

Enfim, cremos que os novos métodos ADR e ODR para a resolução de conflitos na plataforma digital por meio da conciliação e mediação será um instrumento eficaz no tratamento adequado dos conflitos, se respeitar os princípios constitucionais do devido processo legal, boa-fé e dignidade humana.

## Referências

Academia MOL – Mediação Online. Meio de solução consensual e efetiva para as empresas (dispute system design). Disponível em: <<https://www2.mediacaonline.com/conheca-o-dsd-dispute-system-design/>>. Acesso em: 02 ago. 2020.

ANDRADE, Fernando Viana; ANDRADE, Francisco; NOVAIS, Paulo. Resolução de conflitos de consumo em linha em Portugal e na União Europeia – A plataforma europeia de resolução de conflitos em linha (RLL). **ScientiaJurídica**. Tomo LXV, 2016, n. 341.

Disponível em: <<http://www.dgpj.mj.pt/sections/gral/reflexoes-sobre-os-meios/resolucao-de->

[conflitos/downloadFile/file/SI\\_341\\_Fernando\\_Viana.pdf?nocache=1476703229>](#). Acesso em: 17 ago. 2020.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. **Periódicos Unifor**. 2017. Disponível em: <<http://periodicos.unifor.br/rpen/article/viewFile/5397/pdf>>. Acesso em: 03 ago. 2020.

BARBOSA, Amanda. **Sistema híbrido de gestão de conflitos e o direito individual do trabalho**. Dissertação Mestrado. Faculdade de Direito de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2017. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/107/107131/tde-20062018-150949/pt-br.php>>. Acesso em: 02 ago. 2020.

CARVALHO, Milton Paulo de. **Teoria geral do processo civil**. São Paulo: Campus Jurídico. 2010.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria geral do processo**. 24. ed. São Paulo: Malheiros, 2008.

Conselho Nacional de Justiça apresenta justiça em números. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/87512-cnj-apresenta-justica-em-numeros-2018-com-dados-dos-90-tribunais>>. Acesso em: 20 ago. 2020.

DELGADO, Maurício Godinho. **Arbitragem, mediação e comissão de conciliação prévia no direito do trabalho brasileiro**. São Paulo: Revista Ltr, v.66, n. 6, jun. 2002.

DEMARCHI, Juliana. **Mediação**: Proposta de implementação no processo civil brasileiro. 2007. 308 f. Tese (Doutorado em Direito) – Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007.

Facebook, usuários mensais ativos no Brasil. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/tec/2018/07/facebook-chega-a-127-milhoes-de-usuarios-mensais-no-brasil.shtml>>. Acesso em: 20ago. 2020.

FISCHER, Roger; PATTON, Bruce; URY, William. **Como chegar ao sim**. Rio de Janeiro: Editora Imago, 1994. Disponível em: <<https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/nej/article/viewFile/9687/5438>>. Acesso em: 03ago. 2020.

GOUVEIA, Mariana França. **Curso de resolução alternativa de litígios**. 3. ed. Coimbra: Almedina, 2014.

HAINZENREDER Júnior, Eugênio. **Direito à privacidade e poder diretivo do empregador**: o uso do e-mail no trabalho. São Paulo: Atlas, 2009.

Inteligência artificial a nova dependência. Disponível em: <<http://www.ihu.unisinos.br/78-noticias/569421-inteligencia-artificial-a-nova-dependencia>>. Acesso em: 03 set. 2020.

LIMA, Gabriela Vasconcelos; FEITOSA, Gustavo Raposo Pereira. Online dispute resolution (ODR): a solução de conflitos e as novas tecnologias. **Revista do Direito**, Santa Cruz do Sul, v. 3, n. 50, p. 53-70, jan. 2017. ISSN 1982-9957. Disponível em: <<https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360/5586>>. Acesso em: 03set. 2020. doi:<https://doi.org/10.17058/rdunisc.v3i50.8360>.

Mediação online (MOL). Perguntas frequentes. Quais tipos de conflitos podem ser resolvidos na mediação online? Disponível em: <<https://www.mediacaonline.com/faq>>. Acesso em: 03set. 2020.

Pacto Nacional de Conflitos pelas Soluções de Conflitos. Disponível em: <<http://www.oabrs.org.br/noticias/pacto-nacional-advocacia-pelas-solucoes-extrajudiciais-conflitos-e-aprovado/21111>>. Acesso em: 01ago. 2020.

PEREIRA, Clovis Brasil. **Conciliação e Mediação no Novo CPC**. Disponível em: <<http://www.conima.org.br/arquivos/4682>>. Acesso em: 02 ago. 2020.

PEREIRA, Elrilene da Guia. **Revista Especialize**. Meios Alternativos de Solução de Conflitos de Alternativa. Revista Online Ipog:2017. Disponível em: <<https://www.ipog.edu.br/revista-especialize-online/edicao-n13-2017/meios-alternativos-de-solucao-de-conflitos-de-alternativos-a-primeira-ratio/>>. Acesso em: 04 ago. 2020.

Plataforma do consumidor. Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1546458452413>>. Informações Disponíveis em: <<http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2015/10/plataforma-consumidor-gov-br-e-finalista-do-premio-innovare>>. Acesso em: 02 ago. 2020.

SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e prática de mediação de conflitos**. Rio de Janeiro: Lúmens: 1999. STARTUPS o setor jurídico já está mediando conflitos e realizando acordos, ajudando a desafogar o Poder Judiciário. Disponível em: <<https://startse.com/noticia/7-lawtechs-que-estao-promovendo-acordo-e-mediacao-de-conflito-online>>. Acesso em: 02 ago. 2020.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. São Paulo: Método, 2008.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Mediação, teoria e prática-guia para utilizadores profissionais**. 1. ed. Lisboa: Agora Publicações Ltda., 2003.

WARAT, Luis Alberto. **Em nome do acordo**. A mediação no Direito. Buenos Aires: Angra Impresiones, 2001.

ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. JUNIOR, Vanderlei de Freitas Nascimento. Novas técnicas e a solução online de conflitos em uma sociedade de massa. pág. 184. **Revista Novos Direitos: Direito e Justiça**. São Carlos: 2018. Disponível em: <[http://www.novosdireitos.ufscar.br/congresso/NOVOSDIREITOS\\_DireitoeJustia.pdf](http://www.novosdireitos.ufscar.br/congresso/NOVOSDIREITOS_DireitoeJustia.pdf)>. Acesso em: 04 ago. 2020.

ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. LIMA, Ticiani Garbellini Barbosa. Sociedade litigiosa: buscando soluções inconvencionais para resolver conflitos massificados. **Revista Paradigma**.Unaerp: ISSN 2318-8650. Disponível em: <<http://revistas.unaerp.br/paradigma/article/view/295/326>>. Acesso em: 16 ago. 2020.

Submetido em 15.09.2020

Aceito em 14.10.2020