

**ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS (ODRs): A GESTÃO DE CONFLITOS NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**

ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS (ODRs): MANAGING CONFLICT IN THE INFORMATION SOCIETY

**Adriana Silva Maillart\***  
**Ricardo Soares Stersi dos Santos\***

**Como citar:** MAILLART, Adriana Silva. SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos. Online dispute resolutions: a gestão de conflitos na sociedade de informação. *Scientia Iuris*. Londrina, v. 24, n.2, p. 170-188, jul. 2020. DOI: 10.5433/2178-8189.2020v24n2p170. ISSN: 2178-8189

\*Pós-Doutora pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Doutora em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Mestre em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Bacharel em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).  
Email: [adrissilva@gmail.com](mailto:adrissilva@gmail.com)

\*\* Pós-Doutor pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR). Pós Doutor pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Doutor em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Mestre em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).  
Email: [rstersi@hotmail.com](mailto:rstersi@hotmail.com)

**Resumo:** A evolução cibernética não traz transformações apenas no plano econômico, político, social e cultural, ela também perpassa pelo cenário jurídico. De tal forma que, o ciberespaço, outrora conhecido como espaço de comunicação e interação, passa a ser compreendido também como um ambiente facilitador do gerenciamento dos conflitos. Este artigo analisa um novo instrumento de resolução de disputas, conhecida como *Online Dispute Resolution* (ODR), que funciona como um meio complementar de resolução de controvérsias paralelo ao Poder Judiciário e às ADRs (*Alternative Dispute Resolutions*) e promete dar respostas mais rápidas e efetivas à sociedade de informação. Este artigo adota o método dedutivo de abordagem e pesquisas documentais e bibliográficas como técnica de pesquisa.

**Palavras chaves:** Gestão de conflitos. Online dispute resolution. Sociedade da informação. Meios alternativos de solução de controvérsias. Mediação.

**Abstract:** Cyber evolution does not bring changes only in economic, political, social and cultural terms, it also permeates the legal scenario. Cyberspace, once known as a place of communication and interaction, becomes also as an enabling environment management of conflicts. This article analyzes the new form of dispute resolution, known as Online Dispute Resolution (ODR), which acts as a complementary means of resolving parallel dispute to the judiciary and ADR (Alternative Dispute Resolutions) and promises to give more rapid and effective responses to information society. This article adopts the

deductive method of approach and documentary and bibliography research as a research technique.

**Keywords:** Managing conflict. Online dispute resolution. Information society. Alternative dispute resolution. Mediation.

## INTRODUÇÃO

A evolução cibernética tem trazido grande progresso econômico e social, facilitando a comunicação e transação entre as pessoas, diminuindo distâncias. Entretanto, estas novas modalidades de transações e relações interpessoais não só trazem transformações no âmbito econômico e social, mas também para o âmbito jurídico, ocupando uma nova importância para o Direito.

O ciberespaço foi exaltado como um espaço que facilitaria o reconhecimento do outro, agregando as pessoas e facilitando sua interação, por meio de cooperação, associação e negociação. Mas, como já se podia antever, a sociedade de informação não conseguiu “bloquear-se” dos conflitos da vida real e da rede, demonstrando que nem só benesses e aspectos positivos cerceiam o ciberespaço. Mas novamente o ser humano por trás da máquina, percebeu uma forma de aproximar a resolução de controvérsias a este novo cenário, criando uma nova modalidade de solução complementar de resolução de disputas, conhecida como *Online Dispute Resolution* (ODR), em que o ciberespaço passa a funcionar também como um ambiente facilitador do gerenciamento dos conflitos. Sobre esta nova modalidade de resolução de conflitos é que trata este artigo.

Tendo como premissa a análise dos limites do Poder Judiciário na resolução de conflitos no momento atual e a evolução digital como instrumento de comunicação humana, este estudo tem como objetivo analisar como o ciberespaço pode auxiliar na construção de um instrumento para viabilizar a resolução de controvérsias em âmbito virtual, funcionando como uma quarta parte na construção da solução de controvérsias, proporcionando uma adequação dos sistemas tradicionais de soluções de controvérsias, coerente com exigências trazidas pela sociedade de informação.

Para tanto o trabalho abordará por primeiro a comunicação na sociedade de informação; como tais processos comunicacionais produzem conflitos; e os mecanismos que são utilizados na administração dos conflitos. Num segundo momento se buscará retratar as deficiências do modelo designado como cultura da sentença, em que ocorre a preponderância da judicialização e do Poder Judiciário na administração dos conflitos surgidos na sociedade de informação para, após, apontar os meios que são designados Online Dispute Resolution (ODRs) como instrumentos que podem atuar não só como alternativa/complemento a cultura da sentença mais também como proposta de um novo modelo geral de administração dos conflitos.

Acredita-se que por meio do presente trabalho seja possível analisar e discutir as ODRs como meios de ampliação do acesso à justiça e de superação da cultura da sentença, apesar dos obstáculos hoje existentes, e dessa forma contribuir para o aprimoramento do conhecimento acadêmico sobre a matéria.

Este artigo adota o método dedutivo de abordagem e a revisão bibliográfica e documental como técnica de pesquisa.

## 1 COMUNICAÇÃO E CONFLITOS NA SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO

O conceito de globalização, quando foi formulado, estava relacionado “às estratégias das empresas que procuravam expandir as suas atividades, ultrapassando as fronteiras nacionais” (BARBOSA, 2010, p. 21). Entretanto, com o passar dos anos, este termo tomou outras proporções de tal maneira que, como afirma, Barbosa (2010, p. 8), hoje, “a globalização é uma realidade presente, que se manifesta nos planos econômico, político e cultural, a partir de uma aceleração do intercâmbio de mercadorias, capitais, informações e ideias entre os vários países, ocasionando uma redução das fronteiras geográficas”.

As dimensões políticas, ideológicas, produtivas e financeiras da globalização se aproveitaram significativamente das novas tecnologias<sup>1</sup>. A informação globalizada conhece, por sua vez, uma nova forma de manifestação, instrumentada pela cibernética que delinea estes fluxos de informações e que faz com que cheguem ao seu interlocutor em tempo real e com impacto quase automático. Tudo é impactado por esta nova dimensão global, em que empresas, indivíduos, movimentos sociais e governos nacionais e locais estão conectados por uma extensa rede de informações (BARBOSA, 2010).

A própria concepção de mundo acaba passando por uma transformação. O mundo não está mais relacionado com algo localizável e “coisificado” e se amplia com as possibilidades de comunicação que não são mais reduzidas em razão da distância. A sociedade global implica em cada e qualquer comunicação, independe da distância entre os sujeitos. A sociedade mundial é o próprio acontecer de mundo na comunicação. O mundo é uma correlação de operações (STOCKINGER, 1997).

Dentro desta nova visão de mundo, de um espaço sem fronteiras, pode-se vislumbrar o ciberespaço como uma nova possibilidade de comunicação ou uma mutação dos meios anteriores de comunicação.

Ciberespaço ou rede é

[...] o novo meio de comunicação que surge da interconexão mundial de computadores. O termo especifica não apenas a infra-estrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informações que ela abriga, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse espaço (LÉVY, 1999, p. 17).

Com a era digital há uma nova expressão de comunicação, conforme Lévy (1999, p. 22): “[...] as imagens, as palavras, as construções de linguagem entranham-se nas almas humanas, fornecem meios e razões de viver aos homens e instituições, são recicladas por grupos organizados e instrumentalizados, como também por circuitos de comunicação e memórias artificiais”.

Assim,

---

1 A microeletrônica, informática e biotecnologia são exemplos destas novas tecnologias, que, segundo Barbosa (2010, p. 34), estão “voltadas para o armazenamento e intercâmbio de informações, permitindo que as empresas e instituições funcionem em rede, com um grau significativo de flexibilidade e adaptabilidade”.

As verdadeiras relações, portanto, não são criadas entre “a” tecnologia (que seria da ordem da causa) e “a” cultura (que sofreria os efeitos), mas sim entre um grande número de atores humanos que inventam, produzem, utilizam e interpretam de diferentes formas as técnicas. Técnicas estas que carregam consigo projetos, esquemas imaginários, implicações sociais e culturais bastante variados e agem e reagem ideias, utopias, interesses econômicos, estratégias de poder, uma gama de jogos dos homens em sociedade” (LÉVY, 1999, p. 23).

Lévy (1999, p. 14) percebe nas telecomunicações ou na informatização uma “possibilidade de reconhecimento do outro, a aceitação e ajuda mútuas, a cooperação, a associação, a negociação, para além das diferenças de pontos de vista e de interesses”. Acredita serem elas responsáveis por “estender de uma ponta à outra do mundo as possibilidades de contato amigável, de transações contratuais, de transmissões de saber, de trocas de conhecimentos, de descoberta pacífica das diferenças.”(LÉVY, 1999, p. 14).

O ciberespaço, assim, passa a ser um novo instrumento de desenvolvimento das relações sociais, pois por trás de máquinas e códigos de rede, há pessoas humanas munidas de ideias, valores, interesses, posições e sentimentos (portanto objetivos) que buscam alcançar e validar por meio de comportamentos (ações sociais) escolhidos.<sup>2</sup> Entretanto, toda vez que a ação escolhida por um dos agentes participantes da relação social, instrumentalizada pelo ciberespaço, for percebida pelos demais como incompatível (impeditiva) de se alcançar os objetivos próprios, estar-se-á diante de um conflito – que é uma das modalidades possíveis de relação social (ENTELMAN, 2005, p. 49)

Nas hipóteses em que a ação realizada por um dos agentes da relação social ameaçar ou lesionar um direito, o conflito será passível de administração por meio de várias formas distintas, sendo a mais tradicional, no Ocidente, a utilização do processo judicial a ser julgado por juízes (Poder Judiciário). Nesta modalidade de meio de administração dos conflitos os litigantes vão buscar que um terceiro, designado juiz, promova a adjudicação do conflito por meio de uma sentença onde se decidirá, interpretando a legislação, se os comportamentos utilizados e os objetivos traçados pelos agentes estão ou não amparados na lei.

A preponderância pela administração adjudicada dos conflitos jurídicos gera a cultura da sentença. Para Santos e Maillart (2018, p. 675) foi construída no Brasil uma “[...] crença social de que a decisão adjudicada tomada por um “expert” em leis (juiz) era a melhor forma patrocinada pelo Estado para dirimir os conflitos de interesses e pacificar a sociedade.”

Ao fazer referência à cultura da sentença, Watanabe (2007, p. 7) define que existem pelo menos dois componentes fundamentais para a sua manutenção: a) a prática dos juízes (Poder Judiciário) de preferir proferir sentenças ao invés de estimular as partes a compor consensualmente os conflitos; b) a mentalidade forjada nas Faculdades de Direito e na Academia em geral voltada para “[...] para a solução contenciosa e adjudicada dos conflitos de interesse [...]”, ressaltando a quase inexistente oferta de disciplinas direcionadas a administração consensual dos conflitos

2 Conforme Weber (2002, p. 11), a ação social se caracteriza pela atividade ou omissão ao qual se agrega pelo menos um sentido subjetivo e que são realizados por indivíduos ou grupos orientados a partir da conduta do “outro”(s).

jurídicos.<sup>3</sup>

Assim, a partir da cultura da sentença, num primeiro instante pensar-se-ia no processo judicial, administrado pelo Poder Judiciário como o instrumento mais adequado para administrar os conflitos jurídicos decorrentes das ações desenvolvidas pelos usuários no ciberespaço. Mas será que o Poder Judiciário consegue dar uma resposta rápida e efetiva aos auspícios da sociedade de informação?

## 2 LIMITES DO PODER JUDICIÁRIO E A SOCIEDADE DE INFORMAÇÃO

Para Nalini (2000, p. 63):

[...] os atos de comunicação [do Poder Judiciário] não primam por rapidez e eficácia. O fluxo dos papéis e o ritmo do processo são de lentidão exasperante. Principalmente se considerando a imersão da sociedade mundial numa era de informação, em que a comunicação se dá de maneira instantânea, em qualquer parte do globo.

O tempo do processo não mais condiz com o tempo real das comunicações, das transações e das relações interpessoais. Atualmente, torna-se comum, com a informatização, ter-se em poucos segundos a realização de transações empresariais com partes de diferentes lugares do planeta.

Nalini (2000, p. 28) salienta que “as fronteiras estão desaparecendo nesta *era da informação*, em que tudo o que acontece na Terra é imediatamente divulgado, em tempo real, para os mais longínquos rincões”.

Apesar da instalação do processo eletrônico em algumas comarcas no Brasil, percebe-se ainda uma incompatibilidade entre o tempo real e a tramitação dos processos. Ou seja, o judiciário tem tido dificuldade para adaptar-se às novas realidades da sociedade. Faria (1996, p. 162), reforçando esta ideia, aponta que:

Em termos de jurisdição, por exemplo, como [o poder judiciário] foi organizado para atuar dentro de limites territoriais precisos e no contexto de centralidade da atuação estatal, seu alcance tende a diminuir na mesma proporção em que as barreiras geográficas vão sendo superadas pela expansão da informática, das comunicações e dos transportes e os atores econômicos vão estabelecendo múltiplas redes de interação.

E acrescenta ainda que:

---

3 Em relação à falta de oferta de disciplinas voltadas a administração consensual dos conflitos pelas Faculdades de Direito, existem estudos recentes que confirmam as afirmações de Watanabe, entre os quais: Gaio Junior e Ribeiro (2010) e Santos e Maillart (2018).

Em termos organizacionais, o Judiciário foi estruturado para “administrar” os processos civil, penal e trabalhista, cujos prazos e ritos são incompatíveis com a multiplicidade de lógicas, ritmos e horizontes temporais presentes na economia globalizada. O tempo do processo judicial é o tempo diferido. O tempo da economia globalizada é real, isto é, o tempo da simultaneidade (FARIA, 1996, p. 162).

O acesso à Justiça, na concepção de acesso ao judiciário, como se pode observar, tornou-se arcaico em relação à atual realidade contemporânea. O sistema jurídico não acompanha o progresso da sociedade e, em contrapartida, deixa, por vezes, lacunas na resolução dos litígios e não satisfaz os auspícios de uma prestação jurisdicional adequada e satisfatória, para o que deveria estar preparado o Poder Judiciário. Os problemas são abundantes, como a morosidade, altas custas processuais, sobrecarga, desaparelhamento pessoal e material e burocratização do Judiciário (SILVA, 2005, p. 109-124)<sup>4</sup>, que dificultam que o Poder Judiciário seja a instância mais adequada para responder os anseios da sociedade de informação, para acompanhar a rápida evolução da sociedade e o surgimento de novos direitos e, sobretudo, para resolver controvérsias com a agilidade necessária deste novo cenário social.

Os dados de 2018, divulgados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) por meio do Relatório Justiça em Números de 2019, reforçam os problemas da primazia da judicialização no Brasil.<sup>5</sup>

O Poder Judiciário custou em 2018 à quantia aproximada de R\$ 94 (noventa e quatro) bilhões de reais, correspondentes a 1,4 % do Produto Interno Bruto (PIB) e de R\$ 449,53 por habitante. Comparativamente a outros países como Estados Unidos (0,14%), Alemanha (0,32%) e Reino Unido (0,14%), o Brasil em 2016 era o país que mais gastava com o Poder Judiciário na relação com o PIB (JASPER, 2018).

No Brasil existem 18.141 juízes, 272.138 servidores e 159.896 auxiliares.

O tempo médio de um processo de conhecimento, nas justiças estaduais é de dois anos e quatro meses até ser proferida a sentença de primeiro grau. Caso haja recurso para o segundo grau, serão mais oito meses para o julgamento além do tempo de espera no caso dos tribunais superiores como Superior Tribunal de Justiça e Supremo Tribunal Federal. Se a sentença proferida no processo de conhecimento após o trânsito em julgado não for cumprida voluntariamente e necessitar de execução, acrescenta-se mais seis anos e um mês. No final de 2018 havia quase 79 (setenta e nove) milhões de processos em tramitação no Brasil, sendo mais da metade processos de execução.

Os problemas no modelo de primazia da sentença não atendem uma nova realidade dos negócios no mundo. A expansão da internet faz com que os negócios passassem a ser celebrados de forma virtual, não raro com grandes corporações situadas em locais distantes. “A internet e a

4 Como expressa Ceneviva (1994, p. 255), alguns chegam a falar no esclerosamento da Justiça.

5 Os dados completos estão disponíveis no Relatório Justiça em Números (2019), publicado pelo Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/contendo/arquivo/2019/08/justica\\_em\\_numeros20190919.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/contendo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf). Acesso em: 21 fev. 2020.

telefonia celular possibilitaram contatos antes impensáveis, abstraindo as distâncias geográficas” (BARBOSA, 2010, p. 73) e, por que não dizer, fazendo com que os meios empregados para a gestão de conflitos sejam repensados. A sociedade tem avançado mais do que o direito pode acompanhar e o sistema judiciário brasileiro, baseado em pilares dogmáticos e burocráticos, não corresponde e não responde de maneira efetiva as demandas desta sociedade sem fronteiras e informatizada. Desta forma, vislumbra-se um novo cenário no âmbito da resolução de conflitos, dentro do paradigma das reformas jurídicas e de acesso à justiça.

### 3 REFORMAS E GESTÃO DE CONFLITOS: POSSIBILIDADES DENTRO DO CENÁRIO GLOBALIZADO

O Brasil, inspirado por uma onda reformatória que atingiu a América Latina na virada do Século XXI, criou a Secretaria da Reforma do Judiciário, ligado ao Ministério da Justiça, com o objetivo de democratizar o acesso à Justiça; fazer um diagnóstico do Poder Judiciário; modernizar a gestão do Judiciário e fazer alterações legislativas do Judiciário, amenizando os problemas reportados acima.

Dentre alguns pontos da reforma está a promulgação da Emenda Constitucional nº 45 de 30 de dezembro de 2004 (BRASIL, 2004) em que foram tratados: 1) em âmbito constitucional: a criação do Conselho Nacional de Justiça e do Ministério Público; a unificação de critérios para os concursos de ingresso nas carreiras; a federalização dos crimes contra direitos humanos e a autonomia para as defensorias públicas; 2) em âmbito infraconstitucional: alterações no processo civil; utilização de meios alternativos; alterações no processo penal; alterações no processo trabalhista; a modernização e informatização do judiciário<sup>6</sup> e a implantação da IberRede<sup>7</sup>.

O que nos interessa aqui, é o ponto em que a Reforma do Judiciário incentiva a utilização de meios alternativos de solução de controvérsias (ADRs)<sup>8</sup> na tentativa de tornar o sistema jurídico brasileiro mais eficaz, tendência já anunciada por Cappelletti e Garth (1988, p. 71) no final da década de 1960 (denominada de terceira onda)<sup>9</sup>. Esta onda “centra sua atenção no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir

---

6 Cabe aqui chamarmos a atenção, pela importância do tema, para os projetos de modernização da Gestão do Poder Judiciário, como a implementação do projeto “Justiça sem papel”, com a implantação de processos eletrônicos, de digitalização de audiências, interrogatório on-line, autenticação virtual de certidões de antecedentes criminais, acompanhamento virtual de processos; otimização do Sistema de Intimações Pessoais; programa banco de testemunhas; requisição eletrônica de pagamento, entre outros.

7 A Rede Ibero-americana de Cooperação Jurídica (IberRede) foi instituída em 2004 em Cartagena de Índias (Colômbia), após recomendação nesse sentido pela VI Cúpula Ibero-americana de Presidentes de Cortes Supremas e Tribunais Superiores de Justiça. Tem como objetivos otimizar a cooperação jurídica em matéria civil e penal entre os países membros, bem como estabelecer sistema de informações sobre seus diferentes sistemas jurídicos. A IberRede é composta por representantes dos ministérios da justiça, dos ministérios públicos e do judiciário de 23 países. A rede conta com uma Secretaria-Geral, exercida pela Secretaria Permanente da Conferência Ibero-americana de Ministérios de Justiça. (REDE IBEROAMERICANA DE COOPERAÇÃO JURÍDICA INTERNACIONAL, 2020).

8 Neste texto, adota-se, além do termo alternativo para designar os meios não-tradicionais de soluções de controvérsias, os termos paralelo e complementar, por entender que as ADRs não são meios secundários de resolução de disputas. Aqui as ADRs são consideradas considerados meios efetivos de acesso à Justiça, devendo ser utilizadas sempre que a característica do conflito determinar que o uso daquele instrumento dará um tratamento adequado à controvérsia.

9 A terceira onda, que compreende um novo enfoque de acesso à Justiça, que amplia a concepção desse acesso, indo além da representação em juízo.

disputas nas sociedades modernas” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 68).

Cappelletti e Garth (1988, 71) observaram que

Inicialmente [...] esse enfoque encoraja a exploração de uma ampla variedade de reformas, incluindo nas formas de procedimento, mudanças na estrutura dos tribunais ou a criação de novos tribunais, o uso de pessoas leigas ou paraprofissionais, tanto como juízes quanto como defensores, modificações no direito substantivo destinadas a evitar litígios ou facilitar sua solução e a utilização de mecanismos privados ou informais de solução dos litígios. Esse enfoque, em suma, não receia inovações radicais e compreensivas, que vão muito além da esfera de representação judicial.

Tomando por base estas diretrizes e sabendo que as reformas dos tribunais regulares são limitadas, os reformadores do acesso à Justiça vislumbraram a criação de alternativas por meio de procedimentos mais simplificados e/ou de julgadores mais informais; e, para tanto, utilizam-se do juízo arbitral, da conciliação e dos incentivos econômicos para a solução dos litígios fora dos tribunais.

Para Carbonneau (apud VILAR, 1999, p. 51), as ADRs são a possibilidade de prática, eficácia e economia. Uma resposta possível ante o volume de demandas que tornam a via jurisdicional inacessível e do sentimento de que levar o litígio ante aos tribunais é contraproducente na maioria dos casos<sup>10</sup>.

No Brasil, os meios alternativos/complementares ao Poder Judiciário mais conhecidos são a negociação, a conciliação, a mediação e a arbitragem, que, nos últimos anos, ganham evidência legislativa e administrativa dentro de uma política nacional de tratamento adequado de conflitos.

A conciliação já é instituto conhecido no sistema jurídico brasileiro, mas ganhou nova força com a publicação da Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010 (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2010), do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), instrumento que também previu a mediação de conflitos. Atualmente, estes institutos voltam à cena, em virtude da aprovação da Lei n. 13105, de 16 de março de 2015 (Código de Processo Civil) (BRASIL, 2015a) e da Lei nº 13140, de 26 de junho de 2015, também designada Lei da Mediação (BRASIL, 2015c).

Ao lado dos institutos autocompositivos, há também um meio heterocompositivo de solução de controvérsias alternativo/complementar ao Poder Judiciário, a arbitragem, presente

---

10 No âmbito do direito eletrônico, por exemplo, há importantes tentativas de gestão de conflitos por meios alternativos: 1) Sistema Administrativo de Conflitos de Internet relativos a nomes de domínios sob o “.br” - SACI-Adm: O Saci-Adm foi criado em 2010 e está ligado ao Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), que utiliza deste meio alternativo extrajudicial para a resolução de conflitos referentes a nomes de domínio na internet para extensão “.br”. O órgão tem por objetivo “a solução de litígios entre o titular de nome de domínio no “.br” (denominado “Titular”) e qualquer terceiro (denominado “Reclamante”) que conteste a legitimidade do registro do nome de domínio feito pelo Titular”. Maiores informações podem ser obtidas no site da instituição disponível em <<https://registro.br/dominio/saci-adm/>>; 2) Centro de Arbitragem e Mediação da Organização Mundial da Propriedade Intelectual (OMPI): como o próprio nome diz, este é um centro ligado à OMPI, um organismo das Nações Unidas, que trata dos conflitos relacionados à propriedade intelectual e contratos internacionais, inclusive os relacionados à tecnologia. Maiores informações sobre o Centro de Arbitragem e mediação da OMPI estão disponíveis em: <https://www.wipo.int/amc/es/index.html>. Acesso em 25 jul. 2020.

no sistema brasileiro desde há muito tempo, mas que ganha nova roupagem com a Lei nº 9307 de 23 de setembro de 1996 (BRASIL, 1996), modificada pela Lei n.º 13129, de 26 de maio de 2015 (BRASIL, 2015b).

Estes instrumentos ainda que continuem sofrendo certa resistência cultural, já são conhecidos da comunidade jurídica. Ocorre que ao lado dos modos “tradicionais” de soluções complementares/alternativas de controvérsias como a negociação, a mediação, a conciliação e a arbitragem também existe um novo ambiente no espaço cibernético para as resoluções de disputas, conhecido como *Online Dispute Resolution* (ODR), que funciona como uma “quarta parte” na gestão dos conflitos e que tem por finalidade auxiliar principalmente negociadores, mediadores e árbitros na administração de informações e comunicações.

#### 4 ONLINE DISPUTE RESOLUTIONS COMO NOVA MODALIDADE DE ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS

A *Online Dispute Resolution* (ODR) é um ramo dos meios alternativos/complementares de gestão de controvérsias que utiliza a tecnologia para facilitar o gerenciamento de litígios entre as partes. Ela utiliza meios tais como a negociação, mediação e arbitragem ou, até mesmo, a combinação destes três e pode ser considerada como alternativa/complemento das ADRs.

As ODRs podem ser utilizadas em vários tipos de disputas envolvendo matérias como direito empresarial; consumidor ou família, mas têm sido amplamente divulgadas como mecanismo eficiente para resolver disputas *online*, principalmente os relativos à e-commerce<sup>11</sup>.

Segundo Katsh (2002)<sup>12</sup>:

O ciberespaço é, cada vez mais, um lugar onde existem processos disponíveis para os usuários, bem como informações. Isso não deveria ser surpreendente, pois os processos são conjuntos de transações informativos e intercâmbios. O que torna a construção de processos de transações informativos difíceis é estruturar e regular o fluxo de informações e as inúmeras trocas de informação entre as partes. Ferramentas que tornaram possível a criação de leilões on-line, lojas, cassinos e outros processos on-line, no entanto, ao longo do tempo também permite que as instituições cívicas, tais como sistemas de resolução de litígios e tribunais online funcione.

---

11 Apesar de, em parâmetros gerais, as ODRs poderem ser utilizadas para resolver grande parte das controvérsias que versem sobre direito patrimonial disponível, respeitando os limites dos direitos transacionáveis, acredita-se que sua utilização será mais frutífera para casos específicos em que relações continuadas não sejam objeto de litígio, tendo em vista objetivar o tratamento adequado do conflito.

12 Ethan Katsh é professor de Estudos jurídicos e Diretor do Centro de tecnologia da informação e resolução de disputas da Universidade de Massachusetts e responsável pela criação de um meio de solução de controvérsias para a eBay, um dos mais bem-sucedidos sites de negócios online. Segundo este “no início de 1999, o site de leilões online eBay desenvolveu um projeto-piloto, denominado Ouvidoria Office Online (OOO), da Universidade de Massachussts, para mediar disputas que surgiram de transações entre os licitantes e vendedores. E, já naquela época, a cada semana, havia cerca de um milhão de transações. E, no período experimental de 2 semanas, mais de cento e cinquenta queixas foram apresentadas. O valor das disputas variou de um dólar a quinze mil dólares. E, o mediador online, participou das transações entre as partes em mais de três quartos das disputas e mediado com sucesso cerca de metade” (KATSH, 2002).

A experiência do autor acima mencionado na construção de um órgão de administração de controvérsias é tratada no artigo “Online Dispute Resolution: The Next Phase”, que em regras gerais explica a criação de um sistema ADRs por meio virtual. Katsh explica que criou a Ouvidoria Office Online (OOO), em maio de 1996, porque, com o crescimento da internet, acreditava que haveria a necessidade de serviços de gestão de litígios e acreditava ser possível a entrega deste serviço por meio da internet<sup>13</sup>. Acrescenta que, seu interesse inicial em ODR cresceu a partir de suas próprias experiências online, verificando que o ambiente virtual era passível de conflito e olhando para este novo ambiente e vendo que medidas estavam sendo realizadas para evitar conflitos e lidar com conflitos (KATSH, 2002).

Katsh (2002, p. 1) afirma que:

O ciberespaço é um lugar onde o número de transações só pode crescer e [...] onde as transações e os relacionamentos vão, as disputas seguirão. [...] o ciberespaço era um lugar onde poderosas ferramentas estavam sendo desenvolvidos para a comunicação, armazenamento e processamento de informações. Sabíamos que essas atividades também estavam no coração de resolução de disputas.

O projeto eBay foi a prova de que havia a necessidade de ODR em mercados online<sup>14</sup>. E, assim, foi criado um sistema em que quando qualquer pessoa que se depara com um problema com uma transação pode, com apenas um clique em seu dispositivo eletrônico, pedir assistência da disputa resolução (EBAY, 2020b).

A empresa SquareTrade.com utiliza-se de dois meios de administração de disputas online. O primeiro é um processo baseado na negociação livre (um grande número de queixas é resolvido desta maneira) e o segundo é uma negociação intermediada por um mediador profissional. Segundo a eBay, usando o Square Trade, pode-se transformar um episódio negativo em algo positivo, pois a gestão de controvérsias online pode ajudar: 1) a resolver o mal-entendido de maneira razoável; 2) fornece um intermediário neutro entre compradores e vendedores; 3) reduz o feedback prematuramente negativo (EBAY, 2020a).

Este sistema tem dado bons frutos. A SquareTrade informa que trata de cerca de 190 mil

---

13 No artigo “Online dispute resolution: the future of justice”, Karolina Mania expõe que houve essencialmente quatro fases no desenvolvimento das ODRs: “the first, which ran from 1990 to 1996, was an amateur stage in which electronic solutions were in a test period. In the ensuing years (1997–1998), ODR developed dynamically and the first commercial web portals that offered services in this area were established. The next phase (business) ran from 1999 to 2000. Given the favourable period of economic development, especially in IT services, many companies initiated projects based on electronic dispute resolution, but a large number no longer operate on the market. The year 2001 marked the beginning of an institutional phase, during which ODR techniques were introduced into institutions such as the courts and administration authorities. One of the first cases of online dispute resolution involved a procedure started in the United States of America in which the opposing sides decided to seek a new method to settle their dispute (Wang, 2008). The case was pending before the Online Ombuds Office at the Center for Information Technology and Dispute Resolution at the University of Massachusetts. Ethan Katsh and Janet Rifkin, who founded the entity and are considered leading promoters of the ODR issue, started mediation procedures via only e-mail communications and this eventually resulted in a settlement being signed (Katsh & Rifkin, 2001). Among others, the Online Ombuds Office offered mediation services for auction portal eBay” (MANIA, 2015, p. 1).

14 A eBay alega que, apenas em 2010, ter lidado com mais de 60 milhões de disputas. (KATSH, 2020).

por ano, tendo sucesso em 90% dos casos<sup>15</sup>. O Brasil também tem o seu exemplo, o mercado livre também se utiliza de sistema de gestão de controvérsias online<sup>16</sup>.

Outros dois sistemas de ODRs também bastante conhecidos nos EUA são:

1) a ICANN, a Internet Corporation for Assigned Names and Numbers, um processo de solução de controvérsias para gerenciar disputas sobre nomes de domínio, a Internet aborda como *ibm.com* ou *disputes.org*. Estes são disputas em que um proprietário da marca afirma que o registro e a utilização do nome de domínio por alguém está violando os direitos do proprietário da marca (KATSH, 2002).

2) Licitação em cego, empregadas por empresas como *Cybersettle* ou *Clicknsettle*, que utiliza um computador para oferecer a solução ao caso, utilizando um intervalo determinado de números. Se o intervalo de números é correspondente com o número determinado pela outra parte, a controvérsia será resolvida. Já caso a oferta não corresponde, a negociação continua de forma tradicional e nenhuma parte fica sabendo da oferta do outro. Katsh (2002) observa, entretanto, que, a “licitação cego pode ser útil, mas apenas quando há uma única questão em controvérsia e que a questão envolve dinheiro, ou algo que pode ser representado numericamente”.

Katsh (2002, p. 1) também expõe que:

Talvez a mudança mais importante, mas também menos notado nos últimos três anos tem sido a crescente sofisticação dos ODR software. A ICANN para resolver as disputas de nomes de domínio, *eResolution*, tem usado um processo totalmente online que é ao mesmo tempo poderoso e fácil de usar. O projeto piloto *eBay*, em 1999, contou com e-mail, um recurso que é amplamente disponível e barata de usar, e permite a troca rápida de mensagens, mas não tem recursos significativos de processamento de informações. No processo de resolução de conflitos baseado na Web, como foi concebido o *SquareTrade*, as partes são convidadas a participar de um período de “negociação direta”, antes de um mediador ser designado para trabalhar com eles. *SquareTrade* concluiu, bastante notável, que, mesmo sem a intervenção de um mediador humano, cerca de oitenta por cento das disputas apresentadas são resolvidas por meio de negociação direta.

E explica que:

Enquanto um mediador não participar do processo de “negociação direta”, *SquareTrade* participa. O que significa dizer que “*SquareTrade* participa?” O processo é chamado de “negociação direta”, mas a realidade é que é “negociação mediada”. É a negociação que ocorre principalmente por meio de telas projetadas por *SquareTrade*, informações fornecidas pelo *SquareTrade*, e um processo estruturado por *SquareTrade*. A figura abaixo contém a primeira tela alguém com uma disputa iria ver. Este não é um formulário de reclamação, mas uma tela com um pouco de informação que pode ser esperado de incentivo e expectativas otimistas para o queixoso. A informação é uma sugestão de que 80% das partes está satisfeito com o processo. Isto, junto com a frase “Construindo Confiança

---

15 Para esta e outras informações acessar *Squaretrade* (2020).

16 Para maiores informações acessar *Freitas* (2019).

em Transações”, contribui para a confiança. A afirmação de que “o caso de arquivamento deve levar 15 minutos” contribui para a sensação de conveniência. Os links no lado direito da tela sugerem conhecimento e experiência. (KATSH, 2002, p. 1).

Rifkin e Katsh (2001) referem-se a este tipo de tecnologia com uma “quarta parte”, fazendo alusão às resoluções de controvérsias tradicionais que são compostas de três partes (as partes em disputa e o terceiro conciliador/mediador ou árbitro).

Esta “quarta parte” é compreendida como algo que influencia sobre o processo de comunicação e negociação, algo que agrega valor ao terceiro. Não é algo que normalmente substitui o terceiro, mas pode operar com um aliado ou um assistente ao lado (KATSH, 2002).

A “quarta parte” está embutida no software e pode assumir diferentes formas. A “quarta parte” é, assim, uma metáfora para aplicações que melhoram a experiência de terceiros e fazem as experiências em rede se tornar mais humanas. Algumas deficiências na comunicação podem ser diminuídas com estas comunicações visuais. E, as comunicações visuais, aqui, devem ser compreendidas como a técnica de combinar texto e imagem para fins de persuasão e explicação.

Estas novas oportunidades para a expressão possibilitada pela “quarta parte” vão representar desafios para alguns terceiros. Novos meios de comunicação podem ser úteis e perturbadores ao mesmo tempo. A quarta parte do futuro vai exigir o mesmo nível de sensibilidade para fotos, imagens, ícones, gráficos, figuras, gráficos, tabelas, tabelas, diagramas, mapas, croquis, esquemas e gráficos coloridos e animados, como não é textual ou da comunicação oral.

Um exemplo de como este processo pode se dar é a análise de monitoramento do desempenho para se chegar a um acordo. Conforme Katsh (2002), no contexto de monitoramento, por exemplo, a falta de desempenho pode enviar uma bandeira vermelha para o advogado de uma das partes. Esta poderia ser uma imagem real de uma bandeira vermelha e a bandeira vermelha, se ignorada, pode crescer ao longo do tempo, algo que seria ao mesmo tempo significativo e chamaria a atenção.

Katsh (2002) explica que o melhor exemplo do poder capacitador do ambiente on-line para a comunicação gráfica vem de uma negociação internacional extremamente complexa: a negociação entre o sérvio bósnio, croata e facções muçulmanas, que resultou nos Acordos de Paz de Dayton, em 1995.

E acrescenta (KATSH, 2002, p. 1):

As negociações em Dayton foram os primeiros a empregar mapas digitais, mapas que não só tinham limites detalhados que poderia ser ajustado, mas que poderia “visualizar” o terreno. Os negociadores eram experientes no uso de mapas, mas também foram “usados para os mapas em papel, a aparência nítida de detalhe

impresso e a flexibilidade de desenho em sua cópia mapa onde e quando quisessem.” Os mapas digitais forneceram imagens geradas por computador de terreno e permitiu que os negociadores experimentassem diferentes linhas de fronteira, e contribuiu significativamente para a conclusão da bem sucedida negociação de Dayton.

Tal como acontece nas ADRs, as ODRs devem ser utilizadas quando o custo de administração de conflitos é menor do que o valor do litígio em questão. Conforme Katsh (2002), algumas ferramentas online, como licitação cego, pode ser entregue a um custo baixo, e algumas alternativas tecnológicas podem ser mais baratas do que as com a participação de pessoas. Na verdade, a criação de mecanismos de ODRs enfrentam os mesmos desafios da criação de start-ups que prestam serviço pela internet.

A companhia General Electric, por exemplo, tem testado o julgamento on-line de disputas na divisão de petróleo e gás da empresa. Isto tudo visando reduzir tempo e dinheiro gasto pela empresa com advogados.

A abordagem está sendo testada principalmente na Itália e serve para disputas de no máximo 50.000 euros, ou US\$ 65.000. [...] O sistema da empresa envolve ofertas em leilões ‘cegos’, pela internet, para determinar se as partes chegam a um valor comum. Se isso não der certo, é um árbitro que decide, mas a comunicação é toda on-line e sem audiência física (O’CONNELL, 2011, p. 1).

Com este método, a GE, no ano de 2011, fechou acordos em 15 pedidos de indenização que totalizaram 136.000 euros num só trimestre de processos cibernéticos no ano<sup>17</sup>.

A conciliação também tem sido pensada no âmbito do direito eletrônico. Tanto que, o grupo de trabalho para uso da conciliação/mediação da Uncitral<sup>18</sup>, concordou em usar a palavra conclusão em vez de assinatura para acomodar o uso do instituto no comércio eletrônico.

O Brasil, a exemplo de outros países, como a Itália<sup>19</sup>, tem previsto em sua legislação possibilidade de adoção de institutos complementares de resolução de controvérsias, inclusive no ciberespaço, prevendo inclusive o Código de Processo Civil, em seu art. 334, II, § 7º ~~que~~ “a audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei”. (BRASIL, 2015a).

---

17 O processo da GE começa com um sistema automatizado de leilão ‘cego’, em que cada parte não sabe a oferta do outro lado. Depois que o reclamante paga os US\$ 500 de abertura, o fornecedor e a GE carregam os documentos do caso na internet, para que a outra parte possa ler. Cada lado também informa três valores de possível acordo – em ordem ascendente ou descendente, dependendo de se vai pagar ou receber – que seriam aceitáveis. Os números não são divulgados para a outra parte. Se uma das ofertas e uma das demandas forem as mesmas numa rodada, chega-se a um acordo. Os dois lados dividem o custo de US\$ 500 para a abertura do processo. (O’CONNELL, 2011).

18 Comissão das Nações Unidas para o direito comercial internacional (United Nations Commission on International Trade Law)

19 Para maiores informações vide Hill (2010).

A lei de mediação no Brasil também previu no seu art. 46 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”. (BRASIL, 2015c).

Esta prática inclusive já é realidade em alguns Estados do país, a exemplo do Rio de Janeiro, em que Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJ-RJ) faz tentativa de conciliação por meio virtual, visando criar “um canal facilitador da conciliação entre as empresas e os consumidores” (RIO DE JANEIRO, 2020).

Ainda que já existam normas que autorizam o uso das ODRs no Brasil tal fato não é suficiente para criar uma nova cultura de administração dos conflitos ao esbarrar na força e na preponderância da cultura da sentença. Será preciso criar uma política pública eficiente e eficaz que promova a expansão das ODRs a partir das suas vantagens (como a rapidez e a especialidade das matérias) e, ao mesmo tempo, educar a sociedade brasileira para a importância de superar um modelo fundamentado nas decisões adjudicadas, com pouco ou nenhum empoderamento dos participantes da relação comercial na medida em que o poder de decidir é todo delegado ao terceiro julgador (juiz) em detrimento dos próprios interessados.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebe-se que, o Poder Judiciário como principal instrumento da cultura da sentença demonstra-se limitado diante das demandas da sociedade de informação, não estando devidamente estruturado para atender aos litígios que lhe são entregues para solução. Pois como bem aponta Renato Blum (2013, p. 126): “[...] o Judiciário permanece sobrecarregado, enquanto a sociedade - incentiva pelo uso crescente das novas tecnologias, acesso facilitado às informações e pela globalização - exige respostas mais rápidas para os dissabores do dia a dia”.

As ADRs já são reconhecidas como meios eficientes de acesso à Justiça, mormente se comparadas à cultura da sentença, atuando para administrar controvérsias em certos setores sensíveis do mundo atual, como os relativos à propriedade intelectual, questões societárias e ao comércio internacional, tendo em vista que conflitos desta ordem necessitam de respostas mais céleres, especializadas e, em alguns casos, sigilosas.

Inseridas nas ADRs, as ODRs também ganham atenção na medida em que se produz paulatinamente a sua normatização e despontam, ainda que timidamente, como novas modalidades de administração de disputas e, quiçá, num futuro próximo, diante do incremento da sociedade de informação, sejam propagadas como meios habituais de gestão dos conflitos o que demandará políticas públicas específicas enfocadas na transformação cultural.

Àqueles preocupados com a questão dogmática das ODRs, deve se inteirar que a legislação esparsa existente já permite a adoção dos sistemas online de gestão de controvérsias. Entretanto, um dos principais obstáculos que cerceia os meios alternativos/complementares de gestão online de conflitos, mesmo na sociedade de informação, continua sendo a questão cultural

e, conseqüentemente, a força do costume que remete as pessoas a cultura da sentença.

Conclui-se que as ODRs podem vir a ocupar um espaço cada vez mais significativo, tornando o ciberespaço um habitat adequado para se promover a administração dos conflitos de forma a responder as exigências de rapidez e eficácia desejadas na sociedade de informação, bem como um modelo diferenciado daquele hoje existente (cultura da sentença) para a constante implementação e expansão do Acesso à Justiça.

## REFERÊNCIAS

BARBOSA, Alexandre de Freitas. **O mundo globalizado: política, sociedade e economia**. 4. ed. São Paulo: Contexto, 2010.

BLUM, Renato Opice. Arbitragem no direito eletrônico. **Revista do Advogado**, São Paulo, ano 33, n. 119, p. 126-131, abr. 2013.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004**. Altera dispositivos dos arts. 5º, 36, 52, 92, 93, 95, 98, 99, 102, 103, 104, 105, 107, 109, 111, 112, 114, 115, 125, 126, 127, 128, 129, 134 e 168 da Constituição Federal, e acrescenta os arts. 103-A, 103B, 111-A e 130-A, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2004. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/emendas/emc/emc45.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc45.htm). Acesso em: 5 fev. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015a. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm). Acesso em 21 fev. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.129, de 26 de maio de 2015**. Altera a Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, e a Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, para ampliar o âmbito de aplicação da arbitragem e dispor sobre a escolha dos árbitros quando as partes recorrem a órgão arbitral, a interrupção da prescrição pela instituição da arbitragem, a concessão de tutelas cautelares e de urgência nos casos de arbitragem, a carta arbitral e a sentença arbitral, e revoga dispositivos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. Brasília, DF: Presidência da República, 2015b. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13129.htm). Acesso em: 21 fev. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, DF: Presidência da República, 2015c. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm). Acesso em: 21 fev. 2020.

BRASIL. **Lei nº 9307 de 23 de setembro de 1996**. Dispõe sobre arbitragem. Brasília, DF: Presidência da República, 1996. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9307.htm). Acesso em: 21 fev. 2020.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie

Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CENEVIVA, Walter. Afastamento entre o Judiciário e o povo: uma reavaliação. *In*: TEIXEIRA, Sálvio de Figueiredo (coord.). **O judiciário e a Constituição**. São Paulo: Saraiva, 1994.

CENTRO DE ARBITRAGEM E MEDIAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL (OMPI). Disponível em: <https://www.wipo.int/amc/es/index.html>. Acesso em: 25 jul. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Justiça em números 2019**. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica\\_em\\_numeros20190919.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf). Acesso em: 18 fev. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília: CNJ, 2010. Disponível em [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao\\_125\\_29112010\\_23042014190818.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2014/04/resolucao_125_29112010_23042014190818.pdf). Acesso em 21 fev. 2020.

EBAY. **Dispute resolution overview**. 2020a. Disponível em: <https://pages.ebay.com/services/buyandsell/disputeres.html>. Acesso em: 4 mar. 2020.

EBAY. **Resolution center**. 2020b. Disponível em: <https://resolutioncenter.ebay.com/>. Acesso em: 4 mar. 2020.

ENTELMAN, Remo F. **Teoría de conflictos: hacia un nuevo paradigma**. Barcelona: Gedisa Editorial, 2005.

FARIA, José Eduardo. O judiciário após a globalização. **Revista Brasileira de Ciências Criminais**, São Paulo, n. 16, p. 162-168, 1996.

FREITAS, Tainá. Como o mercado livre atingiu 98,9% de “desjudicialização” na resolução de conflitos. **Startse**, 2019. Disponível em: <https://www.startse.com/noticia/nova-economia/mercado-livre-odr-resolucao-conflito>. Acesso em: 5 mar. 2020.

GAIO JUNIOR, Antônio Pereira; RIBEIRO, Weslley Carlos. O ensino jurídico e os meios não contenciosos de solução de conflitos. **Revista Jurídica Unicuritiba**, Curitiba, v. 24, n. 8, p. 13-25, 2010. Disponível em: <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/74>. Acesso em: 17 fev. 2020.

HILL, Flávia Pereira. A nova lei de mediação italiana. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, Rio de Janeiro, ano 4, v. 6, jul./dez. 2010. Disponível em: <http://www.arcos.org.br/periodicos/revista-eletronica-de-direito-processual/volume-vi/a-nova-lei-de-mediacao-italiana>. Acesso em: 20 fev. 2020.

JASPER, Fernando. Justiça no Brasil gasta quase 10 vezes mais que a dos EUA. **Gazeta do Povo**, Curitiba, 18 fev. 2018. Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/politica/republica/justica-do-brasil-gasta-quase-dez-vezes-mais-que-a-dos-eua-aulp3xqfbv2qn60dnkskzhamg/>. Acesso em: 18 fev. 2020.

KATSH, Ethan. **ODR: a look at history**. 2020. Disponível em <https://www.mediate.com/pdf/>

katsh.pdf. Acesso em: 6 mar. 2020.

KATSH, Ethan. Online dispute resolution: the next phase. **Lex Electronica**, Montreal, v. 7, n. 2, 2002. Disponível em: <http://www.lex-electronica.org/s/1083>. Acesso em: 20 jan. 2020 .

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

MANIA, Karoline. Online dispute resolution: the future of justice. **International Comparative Jurisprudence**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 76-86, 2015. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351667415000074?via%3dihub>. Acesso em: 6 mar. 2020.

NALINI, José Renato. **O juiz e o acesso à Justiça**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2000.

O'CONNELL, Vanessa. Arbitragem on-line acelera resolução de litígios na GE. **The Wall Street Journal**, Nova York, 20 Oct. 2011. Disponível em: <http://online.wsj.com/article/SB10001424052970204618704576643563809180244.html>. Acesso em: 15 fev. 2020.

REDE IBEROAMERICANA DE COOPERAÇÃO JURÍDICA INTERNACIONAL. Disponível em: [www.iberred.org/pt](http://www.iberred.org/pt). Acesso em: 21 fev. 2020.

RIFKIN, Janet; KATSH, Ethan. **Online dispute resolution**: resolving conflicts in cyberspace. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.

RIO DE JANEIRO (Estado). Poder Judiciário. **Conciliação pré-processual**. 2020. Disponível em: <http://www.tjrj.jus.br/web/guest/institucional/conciliacao-pre-processual>. Acesso em: 24 fev. 2020.

SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CONFLITOS DE INTERNET (SACI-Adm). Disponível em: <https://registro.br/dominio/saci-adm/>. Acesso em: 25 jul. 2020.

SANTOS, Ricardo Soares Stersi; MAILLART, Adriana Silva. A “cultura da sentença” em 2016/2017 e a sua reprodução pelas escolas de direito no sul do Brasil. **Revista da Faculdade de Direito UFMG**, Belo Horizonte, n. 73, p. 671-699, jul./dez 2018. Disponível em <https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/issue/view/138/showToc>. Acesso em: 17 fev. 2020.

SILVA, Adriana S. **Acesso à Justiça e arbitragem**: um caminho para a crise do Judiciário. Barueri: Manole, 2005.

SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CONFLITOS DE INTERNET. **SACI-Adm**. Disponível em: <https://registro.br/dominio/saci-adm/>. Acesso em: 20 fev. 2020.

SQUARETRADE. **Effective dispute resolution**. 2020. Disponível em: [https://www.squaretrade.com/merchant/pop/fees\\_effective\\_odr.html](https://www.squaretrade.com/merchant/pop/fees_effective_odr.html). Acesso em: 5 mar. 2020.

STOCKINGER, Gottfried. **Sistemas sociais**: a teoria sociológica de Niklas Luhmann. 1997. Disponível em: [http://robertexto.com/archivo6/sist\\_sociais.htm](http://robertexto.com/archivo6/sist_sociais.htm). Acesso em: 20 fev. 2020.

VILAR, Silvia Barona. **Solución extrajudicial de conflictos**: alternative dispute resolution (ADR) y derecho procesal. Valencia: Tirant lo Blanch, 1999.

WATANABE, Kazuo. A mentalidade e os meios alternativos de solução de conflitos no Brasil. In. GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano. **Mediação e gerenciamento do processo**. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

WEBER, Max. **Conceitos básicos de sociologia**. 5. ed. São Paulo: Centauro, 2002.

**Como citar:** MAILLART, Adriana Silva. SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos. Online dispute resolutions: a gestão de conflitos na sociedade de informação. **Scientia Iuris**. Londrina, v. 24, n.2, p. 170-188, jul. 2020. DOI: 10.5433/2178-8189.2020v24n2p170. ISSN: 2178-8189

Recebido em:09/03/2020

Aprovado em: 16/07/2020