

Acesso à Justiça, Carreiras Jurídicas e Administração do Sistema de Justiça

Online Dispute Resolution (ODR) Como Ferramenta de Acesso à Justiça e Mudança na Gestão de Conflitos no Brasil através da Mediação On-line

Online Dispute Resolution (ODR) as a Tool for Access to Justice and Change in Conflict Management in Brazil Through Online Mediation

DEISE BRIÃO FERRAZ¹

Mestra em Direito e Justiça Social pelo Programa de Pós-Graduação em Direito e Justiça Social da Universidade Federal do Rio Grande (FURG), Especialista em Direito do Trabalho pelo Centro Universitário Internacional (Uninter).

SIMONE DE BIAZZI AVILA BATISTA DA SILVEIRA²

Doutora e Mestre em Educação Ambiental pela Universidade Federal do Rio Grande (FURG), Professora adjunta e Vice-Diretora da Faculdade de Direito da FURG, Coordenadora do Centro de Referência em Apoio a Família (CRAF/FURG), Coordenadora do Projeto Mediação (FURG), Líder de Pesquisa no Grupo “Direito Sistêmico e Métodos Adequados de Resolução de Conflitos” (FURG/CNPq).

RESUMO: O presente estudo teve por objetivo investigar se a *Online Dispute Resolution* (ODR) enquanto espécie do gênero *Alternative Dispute Resolution* (ADR), a partir de sua vertente — a mediação *on-line* —, poderia ser uma ferramenta de acesso à justiça e mudança na gestão de conflitos no Brasil. Note-se que se tratou de um estudo preliminar que não pretendeu esgotar o tema ou apresentar uma conclusão finalística, considerando as limitações de um artigo e o ineditismo do tema. O método de abordagem empregado foi o indutivo. Tratou-se, ainda, de pesquisa exploratória combinada com pesquisa descritiva, que tem por finalidade desenvolver o tema ainda pouco explorado. As conclusões preliminares apontaram que, partindo-se do modelo tradicional de mediação baseada no diálogo, na promoção da cidadania e da alteridade, as plataformas não oferecem subsídio para o tratamento de qualquer tipo de conflito, sobretudo se mostram mais avessas aos conflitos familiares, que requerem o contato pessoal, pautado no diálogo na sensibilidade e no acolhimento. Restou clara a necessidade de se pensar em ODR a partir do Brasil e suas peculiaridades e construir um arcabouço contextualizado para sua implementação no País, sem que apenas se transplante para cá os moldes praticados em outras partes do mundo.

1 <<http://orcid.org/0000-0002-3754-818X>>.

2 <<http://orcid.org/0000-0001-7544-0658>>.

PALAVRAS-CHAVE: Mediação de conflitos; mediação *on-line*; *Online Dispute Resolution*; *Alternative Dispute Resolution*; métodos autocompositivos de resolução de conflitos.

ABSTRACT: The present study aimed to investigate whether Online Dispute Resolution (ODR) as a species of the genre Alternative Dispute Resolution (ADR), from its perspective – online mediation –, could be a tool for access to justice and change in conflict management in Brazil. It should be noted that this was a preliminary study that did not intend to exhaust the theme or present a final conclusion, considering the limitations of an article and the novelty of the theme. The method used was the inductive one. It was also an exploratory research combined with a descriptive research whose purpose is to develop the theme still little explored. The preliminary conclusions pointed out that, based on the traditional model of mediation based on dialogue, promoting citizenship and otherness, platforms do not provide support for the treatment of any type of conflict, especially if they are more averse to family conflicts, which require personal contact, based on dialogue in sensitivity and welcoming. The need to think about ODR from Brazil and its peculiarities and to construct a contextualized framework for its implementation in the country remained clear, not only transposing here the molds practiced in other parts of the world.

KEYWORDS: Conflict mediation; online mediation; Online Dispute Resolution; Alternative Dispute Resolution; conflict resolution autocomposite methods.

SUMÁRIO: Introdução; 1 A mediação e o conflito; 1.1 A mediação *on-line*; 2 *Online Dispute Resolution* (ODR) e *Alternative Dispute Resolution* (ADR); 3 Iniciativas públicas e privadas em curso no Brasil; Conclusão; Referências.

INTRODUÇÃO

O presente estudo tem por objetivo geral investigar se a *Online Dispute Resolution* (ODR) enquanto espécie do gênero *Alternative Dispute Resolution* (ADR)³, a partir de sua vertente – a mediação *on-line* –, pode ser uma ferramenta de acesso à justiça e mudança na gestão de conflitos no Brasil. Note-se que se trata de um estudo preliminar que não pretende esgotar o tema ou apresentar uma conclusão finalística, considerando as limitações de um artigo e a amplitude e o ineditismo do tema. Tem, ainda, como objetivos específicos: a) apresentar e conceituar a *Alternative Dispute Resolution* (ADR) e a *Online Dispute Resolution* (ODR); b) apresentar e conceituar a mediação e a mediação *on-line*; c) apresentar e conceituar a ideia de acesso à justiça; d) apresentar e conceituar

3 Há uma transição em curso que vem considerando ultrapassado o termo *Métodos Alternativos de Resolução de Conflitos* para referir-se à mediação, conciliação e arbitragem. Sobretudo, após o advento do novo Código de Processo Civil, parte da doutrina adotou o posicionamento de que a mediação, conciliação e arbitragem não são mais alternativas ao método jurisdicional. Pelo contrário: a atividade jurisdicional não é considerada a principal e oficial opção para a resolução de litígios, posição a qual filiam-se estas autoras. Nesses termos, essa parte da doutrina vem adotando a ideia de *justiça multiportas* para referir-se às opções existentes para resolução de conflitos que não estão adstritas apenas à tutela jurisdicional. A referida expressão foi cunhada pelo Professor Frank Sander da Faculdade de Direito de Harvard. Neste trabalho a opção pela utilização do termo *Alternative Dispute Resolution* tem o condão de preservar sua origem e seu desenvolvimento histórico, sobretudo porque investiga justamente a *Online Dispute Resolution*, de origem recente e norte-americana.

o modelo de gestão de conflitos no Brasil e a própria ideia do que é conflito; e) analisar a normatização legal existente a respeito da resolução *on-line* de conflitos e as iniciativas desse tipo em curso no País; e f) apontar o modelo americano de ODR importado para o Brasil.

Para uma divisão adequada dos pontos a serem enfrentados, primeiramente será traçado um apanhado teórico sobre o conflito e a mediação de conflitos e as suas principais características, com título próprio destinado a discurrir especificamente sobre a mediação *on-line*. Em um segundo momento, se buscará apontar a teoria de base que cerca a *Online Dispute Resolution* e a *Alternative Dispute Resolution*, incluindo as normativas que fundamentam e estimulam a resolução *on-line* de conflitos. Em um terceiro momento, serão apontadas as iniciativas em curso, tanto no âmbito particular quanto no âmbito privado, com a descrição das plataformas digitais que oferecem os serviços de mediação *on-line*, apontando as características de cada uma.

A presente pesquisa adotará o método de abordagem indutivo que se mostra adequado para a pesquisa que se pretende, considerando-se que parte de dados particulares para se chegar a uma generalização a respeito do objeto examinado. *In casu*, pretende-se perquirir a respeito de uma realidade específica – a brasileira – e tratar da ODR, especificamente a mediação *on-line* enquanto uma de suas vertentes. Trata-se, ainda, de pesquisa exploratória que tem por finalidade desenvolver o tema escolhido que ainda foi pouco explorado. Por esse motivo, não se adotará uma única teoria de base, considerando-se que até o momento não foi desenvolvida uma teoria pensada para o Brasil, mas buscar-se-á a combinação de teorias sobre a ADR, a ODR e a mediação de conflitos com base no referencial teórico escolhido. A pesquisa exploratória será combinada com pesquisa descritiva. Serão adotadas como técnica de pesquisa a bibliográfica e documental, com ênfase na normatização legal da resolução digital de conflitos já existente e da mediação no Brasil. O método de procedimento que será utilizado é o monográfico.

1 A MEDIAÇÃO E O CONFLITO

Os conflitos fazem parte dos relacionamentos entre todos os indivíduos e isto se dá em virtude da diversidade, dos pontos de vista diferentes sobre os mesmos assuntos, ou seja, os diferentes hábitos, comportamentos, costumes, valores e crenças. O conflito pode ser definido como um processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis (Yarn, 1999, p. 113).

Marodin e Breitman (2008) abordam o conflito inerente aos processos de desenvolvimento humano como dinâmico, como parte da vida e que pode tornar-se saudável ou doentio, a depender do modo como for conduzido. Aduzem as referidas autoras que o conflito pode ser: no indivíduo, denominado intrapsíquico; entre indivíduos, interpessoal; e entre grupos, intergrupar. Para Gergen (1999), o conflito possui uma natureza endêmica e devemos nos ocupar em evitar que o antagonismo constante não possa produzir agressões, opressões e, na sua manifestação extrema, genocídios. Para o autor, o principal desafio para este século é conseguirmos continuar a viver juntos. No entanto, tomando o diálogo como base dos conflitos, aposta nele como “[...] nossa melhor opção para tratar de realidades conflitantes” (Gergen, 1999, p. 30).

Na procura da resolução dos conflitos interpessoais e que abrange a relação com o outro – alteridade –, quanto maior a abrangência das possibilidades, mais valorizada será a pessoa em seu contexto, já que é em virtude da complexidade das relações humanas que o conflito se manifesta. De acordo com as interações vivenciadas nessas relações, a situação de conflito pode se tornar um fator de crescimento ou de paralisação dos indivíduos. O entendimento adotado neste estudo é de que o conflito não pode ser entendido como uma entidade, como um estado fático imutável, mas como um processo interacional fundamental da vida humana, como parte dos eventos de inter-relação, e, principalmente, como elemento gerador de mudanças, negativas ou positivas, a depender do enfoque que for dado ao mesmo.

Compreende-se que, como processos, os conflitos devem ser conduzidos. Esta é a compreensão de enfrentamento tomada como mais correta: a condução destes de forma a propiciar contornos saudáveis para todos os envolvidos. Acolhe-se o dito por Bobbio, Matteucci e Pasquini (2004), para quem raramente se suprime um conflito ou se eliminam as causas, as tensões ou os contrastes que o geraram. Ademais, o conflito em si é potencialmente transformativo: se bem conduzido pelas pessoas, pode desenvolver e integrar as capacidades de força individual e empatia pelos outros (Folger; Bush, 1999).

Ao estabelecer algumas discussões acerca do litígio judicial e de suas influências e, inobstante seja o entendimento adotado neste trabalho, cumpre que se faça uma ressalva no que diz respeito à ordem jurídica como orientadora das relações interpessoais para que não se incida na compreensão de que este trabalho possa ser avesso ao Direito. Ao contrário, compreende-se a ordem jurídica como fundamental para que exista uma sociedade equilibrada e onde sejam previstos os parâmetros mínimos de convivência humana.

Em uma sociedade que idolatra o espetáculo, o ambiente judiciário pode ser representado como um grande palco. Santos (2005) adverte que a espetacularização do Judiciário pode representar perigo para a legitimidade social e

política da justiça, por vários motivos, a saber: 1. Pelo excesso de informação, já que é transmitida uma dimensão totalizante dos fatos, o que pode estigmatizar grupos ou classes sociais; 2. Pela sofisticação do escândalo, o que acarreta rupturas entre a realidade e a opinião pública; 3. Pela múltipla penalização dos envolvidos, que são julgados, também, pela audiência; 4. Pela característica de espetáculo, que produz sentimentos contraditórios na comunidade, absolutizando ou trivializando a justiça; 5. Pela banalização da violência; 6. Pela transformação do público em tribunal de opinião; e 7. Pelo uso da linguagem, nem sempre adequada à racionalidade jurídica.

Nessa esteira, a transformação do Judiciário em uma forma de entretenimento pode trazer falsas percepções do verdadeiro papel deste na ordem social, pois, para além do quadro ritual que media a realidade com o julgamento, o processo é o enraizamento principal do Direito na vida. O indivíduo que não esteja integrado em uma esfera jurídica está ameaçado pela violência pura. O papel da justiça é procurar a “distância correta” (Garapon, 1997, p. 92) entre os sujeitos de direito.

Quando o conflito atinge uma intensidade incontrolável pelos dispositivos da regulação social, o Judiciário se apresenta como um terreno de entendimento e uma linguagem comum: a do Direito. Assim, fica possível que as palavras voltem a ter significado, já que passam a ter um sentido atribuído sem ambiguidades, o que possibilita que as partes voltem a dialogar.

Para Santos, a característica principal da adjudicação judicial está na criação de “[...] dicotomias drásticas entre ganhadores e perdedores, mas só depois de aturados e prolongados procedimentos de contraditório e provas convincentes” (2005, p. 99). As situações passam a ser relacionadas a conceitos de crise e são enfrentadas como eventos prejudiciais e desagradáveis. Estabelece-se como prioridade a resolução do conflito, buscando-se o caminho do enfrentamento, da disputa, ou seja, a determinação de um perdedor e de um ganhador. As posições tornam-se rígidas e não se busca a negociação, uma vez que ceder implica “[...] desistir em favor do outro” (Walsh, 2005, p. 117).

O processo judicial faz a abordagem do conflito como se este fosse um fenômeno jurídico, tratando, exclusivamente, daqueles interesses que são juridicamente tutelados, e mais: daqueles interesses que foram levados ao Judiciário por meio dos petítórios. Dessa sorte, exclui aspectos do conflito que podem ser tão importantes quanto aqueles judicializados, ou, em alguns casos, até mais relevantes do que eles. A autocomposição mostra-se como um meio adequado de tratamento dos conflitos e que se expressa por métodos como a mediação, conciliação, arbitragem e negociação. Entretanto, o enfoque deste estudo é a mediação.

A mediação é um processo que, por meio da ajuda de uma pessoa neutra e imparcial (o mediador), estimula pessoas a dialogarem e a cooperarem para resolver um determinado problema. É, portanto, mais que um método para conduzir os conflitos: é uma forma que visa também evitar eventuais conflitos no futuro, já que um de seus objetivos é criar um clima de cooperação entre as pessoas. Para Breitman e Porto, “a mediação é um processo orientado a conferir às pessoas nele envolvidas a autoria de suas próprias decisões [...] transformando um contexto de confronto em contexto colaborativo” (2001, p. 46).

O processo de mediação difere-se de outros meios de resolução de conflitos extrajudiciais e não pode se confundir com reconciliação, conciliação ou terapias. A mediação dá à condução da disputa ou do conflito, supremacia da vontade das pessoas envolvidas, privilegiando a vontade, a responsabilidade e o compromisso dos envolvidos. Por isso, estimula o diálogo para possibilitar, por meio de um mediador, que as pessoas em conflito consigam encontrar pontos comuns de interesses, e a partir deles construam soluções para os seus impasses. É um instrumento que busca desvendar o interesse escondido na posição de cada uma das pessoas envolvidas no conflito, e encaminhá-las na direção de um acordo. O entendimento de interesse é diferente do entendimento de posição: posição é aquilo que está expresso, enquanto interesse refere-se ao que está, na maioria das vezes, oculto pela posição do indivíduo.

A mediação possui algumas características peculiares que orientam a atividade dos mediadores e sua relação com as partes em conflito: a voluntariedade e a liberdade das partes imperam porquanto a mediação é voluntária e as pessoas têm a liberdade de escolher esse método como forma de lidar com seu conflito. E, uma vez que tomem conhecimento de como funciona a mediação, têm a liberdade de tomar a decisão que melhor lhes convier no decorrer do processo, inclusive optar por sua continuidade ou não.

Na mediação, as pessoas são auxiliadas por um terceiro, o mediador, que, agindo com imparcialidade, não pode tomar partido por qualquer uma das pessoas em conflito. Ele mantém, assim, equidistância com as pessoas envolvidas, não podendo demonstrar, sequer, maior ou menor simpatia por eles ou suas pretensões, preservando a confiança de ambos. Comparada ao processo judicial, a mediação apresenta um procedimento que prima mais pela informalidade e valorização da oralidade, pois a maioria das intervenções é feita por meio do diálogo, somente reduzindo a termo o acordo se as pessoas assim o desejarem.

Por meio da autocomposição, o acordo é obtido pelas próprias pessoas em conflito auxiliadas pelo mediador. O mediador não pode decidir pelas pessoas envolvidas no conflito; a elas é que cabe a responsabilidade das escolhas por serem as detentoras da autonomia de decisão. O mediador não dá

sequer sugestões, apenas conduz o diálogo para o caminho da negociação e do acordo. Dessa maneira, possibilita-se aos conflitantes que “[...] recuperem reflexivamente seu próprio poder, promovendo a reciclagem de seus recursos e a criação de novas possibilidades” (Schnitman, 1999, p. 21). Finalmente, na mediação busca-se estimular um espírito colaborador entre as partes. Não se determina que uma parte seja perdedora e a outra ganhadora, mas que ambas possam ceder um pouco, se necessário, e ganharem de alguma forma.

Existem variados enfoques teórico-práticos sobre a mediação e que podem alterar a maneira pela qual a mediação é conduzida, conforme a abordagem que se dá ao procedimento. Os principais modelos de mediação são o modelo tradicional ou modelo de satisfação, ou modelo de acordo, baseado na escola de negociação da Universidade de Harvard, e o modelo transformativo, idealizado por Robert Bush e Joseph Folger.

Barusch Bush e Folger (1994) abordam a mediação transformativa, sustentando que devem ser considerados como objetivos da autocomposição o empoderamento das pessoas, que, uma vez educadas sobre as técnicas da negociação, possam, cada vez mais, por seus próprios esforços, conduzir seus conflitos no futuro. Assim, transformando a relação por meio do reconhecimento mútuo de interesses e sentimentos, as pessoas adquirem uma real aproximação e, com isso, empaticamente humanizam suas relações e os conflitos dela decorrentes.

A mediação, portanto, se apresenta como uma prática que se centra na mudança de uma cultura que se fundamenta na transferência da responsabilidade de conduzir os conflitos pessoais, para apontar caminhos que podem representar o desenvolvimento de competências próprias no enfrentamento dessas questões. Essa lógica está afinada com a elaboração de novas epistemologias que possibilitam o que Morin (2000) chama de *reforma do pensamento*, trazendo propostas de mudanças de hábitos e de atitudes que desenvolvem nas pessoas a capacidade de avaliar e de participar, ativamente, da condução da própria história e, por conseguinte, da construção ativa de uma sociedade mais equilibrada.

Nesse ponto mostra-se imperioso fazer algumas ilações a respeito do acesso à justiça: nas lições de Cappelletti e Garth (1988), embora o acesso à justiça venha sendo aceito como um direito social básico, sua efetividade não tem alcançado o plano desejado já que este só poderia ocorrer por meio de completa igualdade de armas que diz respeito à garantia de que a condução da demanda depende apenas de questões jurídicas sem qualquer relação com as diferenças estranhas ao Direito, o que considera utópico.

Warat apregoa que a maioria dos juristas pensa que todas as respostas estão nas normas e, por isso, não se permitem sair delas para realizar as práticas

sociais de justiça. Mal para o qual sugere que é necessário um agir pragmático fundando em uma teoria elaborada no próprio “[...] dever da realidade que se tenta transformar com os outros, produzir a teoria no entre-nós do social [...]” (2010, p. 14). É nesse mesmo sentido que Warat (2018) lembra a mediação como a melhor forma de realização da cidadania, da autonomia, da democracia e dos direitos humanos, a partir de um paradigma ecológico. Logo, ser mediador não é uma nova profissão, mas, a partir da ecologia política, é também ser um educador que auxilia a realização política da cidadania em seu dever. Por todos esses motivos ora expostos que o problema do acesso à justiça deve transbordar os cínicos limites do acesso aos órgãos judiciais, pois não é mera questão de possibilitar o acesso à justiça, mas, sim, na sábia lição de Watanabe (2009), de viabilizar o acesso à ordem jurídica justa.

1.1 A MEDIAÇÃO *ON-LINE*

Nesse passo, tem-se que, no Brasil, desde 2016 está se criando um novo nicho a partir da ideia de desjudicialização dos conflitos, de forma integralmente *on-line*, utilizando métodos alternativos de resolução. Para melhor contextualizar esse movimento recente na sociedade brasileira é interessante ilustrar o papel da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015 – que dispõe sobre a mediação de conflitos e a regulamentação –, bem como o papel da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do CNJ – que dispõe sobre políticas públicas de tratamento adequado de conflitos, privilegiando os meios alternativos, sobretudo após a edição da Emenda nº 2, de 8 de março de 2016, que alterou a referida Resolução.

O art. 21 da Lei de Mediação expõe claramente que o convite para início do procedimento de mediação extrajudicial poderá ser feito por qualquer meio de comunicação. Já o art. 46 da mesma lei aponta que a mediação poderá ser feita pela Internet ou qualquer outro meio de comunicação que permita transação a distância. Da inteligência desses artigos, quando vislumbrados em conjunto com o art. 6º, X, da Emenda nº 2, que alterou a Resolução nº 125 do CNJ, tem-se a compreensão do intuito do legislador em antever meios digitais para solução de conflitos. Isso porque o artigo da referida emenda permite a criação de Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância para atuação pré-processual de conflitos e, posteriormente, havendo adesão de cada Tribunal, também para atuação em demandas em curso. Não obstante, essa leitura deve ser feita sem perder de vista o exposto no art. 334, § 7º, do novo Código de Processo Civil, que prevê que a audiência de conciliação e mediação poderá realizar-se por meios eletrônicos.

A tentativa de reverter o quadro de sobrecarga do Poder Judiciário através de meios alternativos de resolução de conflitos fez com que algumas empresas

notassem a possibilidade que emergia e implementassem seus próprios sistemas de mediação *on-line*. Essa prática importa o modelo americano de *Online Dispute Resolution* (ODR) que se utiliza de recursos tecnológicos para a *Alternative Dispute Resolution* (ADR).

Bauman (2001), com seus apontamentos sobre a *modernidade líquida*, afirmou que a percepção do mundo, devido à precariedade da existência social, transformou tudo, inclusive os seres humanos, em itens de consumo, o que dificulta a formação de laços humanos duradouros. O longo prazo parece um grande vazio, ausente de significados. Alertou também para as preocupações trazidas pela proximidade virtual que enfraquece as conexões humanas, tornando-as mais breves, fazendo com que todos estejam conectados, mas nem sempre estejam engajados (Bauman, 2004).

De fato, a modernidade trouxe consigo a precarização das relações humanas a partir de uma nova concepção do tempo e dos relacionamentos, acompanhados da fluidez desta era. Essas mudanças devem vir acompanhadas de novas perspectivas que busquem a reconstrução desses laços afetivos. No caso dos conflitos humanos, o caminho que se apresenta é aquele pautado na auto-composição, dada sua forma alternativa, que renuncia ao mecanismo estatal, o desafogando. Embora deva constar que a escolha por formas alternativas no tratamento de conflitos deve se dar de forma espontânea e não motivada pela inacessabilidade ou ineficiência do Poder Judiciário (Bolzan de Moraes, 2018).

2 ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) E ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION (ADR)

Ressalta-se neste ponto a necessidade de melhor explicar e contextualizar os contornos da ODR e ADR. Mania (2015) aduz que, inicialmente, o surgimento da Internet nos moldes em que hoje se conhece foi precedido por um protótipo americano de uma rede militar chamada *ARPANET*, em 1968. A rede militar referida foi desconectada e substituída por uma rede civil conhecida como Internet, adquirindo o *status* de bem público em 1991; entretanto, ainda se encontrava bastante restrita a militares e universitários. Pode-se falar, segundo Mania (2015), no desenvolvimento da ODR de forma efetiva a partir de 1997 e 1998 com o desenvolvimento dos primeiros portais comerciais e a abertura da Internet para o comércio eletrônico. Essa abertura naturalmente trouxe consigo crescentes conflitos no âmbito consumerista.

Nesse sentido, entre 1999 e 2000, muitas empresas iniciaram projetos baseados na resolução eletrônica de litígios e, em 2001, houve uma fase de institucionalização da ODR. Os pioneiros nos estudos da área, Ethan Katsch e Janet Rifkin fundaram o Centro de Tecnologia da Informação e Resolução de Disputas da Universidade de Massachusetts, no qual estava situado um Escri-

tório de *Ombuds Online*. O referido escritório ofereceu serviços de mediação para o portal de leilões mundialmente conhecido *eBay* e essa colaboração deu origem a um portal chamado *SquareTrade*, um dos primeiros a fornecer comercialmente a ODR para as disputas de consumo no mercado americano.

Em meados de 2010, uma nova onda para as soluções *on-line* de conflitos foi percebida, a partir do protagonismo das propostas governamentais na União Europeia e de órgãos do Poder Judiciário americano, como a National Mediation Board (NMB) e o Office of Government Information Services (OGIS), segundo Lima e Feitosa (2016). Conforme Katsh (2012), o National Center for Automated Information Research (NCAIR) patrocinou a primeira conferência dedicada ao ODR e patrocinou os primeiros projetos ODR em 1996, os chamados *Virtual Magistrate*, *The Online Ombuds* da Universidade de Massachusetts e um projeto sobre disputa familiar da Universidade de Maryland.

Tem-se, assim, que os sistemas baseados em ODR foram criados nos Estados Unidos e tem se desenvolvido na União Europeia. Cebola (2016) aponta a normatização e o estímulo por parte do Poder Público à utilização da ODR para resolução de conflitos consumeristas na União Europeia, inclusive com um marco legal estabelecido pela Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, e o Regulamento (EU) 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, ambos de 21 de maio de 2013, que instituiu uma plataforma chamada RLL, de resolução de litígios em linha, em funcionamento desde fevereiro de 2016, com manutenção e financiamento garantidos pela Comissão Europeia.

Com o conhecido impacto da Internet na vida pública, houve consequentes expansões, inclusive com impacto no comércio nacional e internacional. O advento da Internet, a popularização do acesso à Internet e o desenvolvimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) alteraram drasticamente a forma como as relações interpessoais e as negociações se dão, o que exige, naturalmente, uma alteração que acompanhe essas mudanças.

Mostrou-se importante fazer um breve resgate histórico da ODR para que reste bem demarcada a fronteira existente entre *Alternative Dispute Resolution* (ADR) e a ODR. A ODR é uma implementação de formas existentes de ADR que permitem uso na Internet, em que os métodos alternativos para a resolução de disputas mais frequentes são a mediação e a arbitragem, conforme Mania (2015). A principal característica que diferencia a ADR clássica da *on-line* é a localização dos procedimentos que ocorre no espaço virtual. Katsh (2012) acredita que a ODR é a única abordagem capaz de desenvolver um papel na resolução e prevenção de disputas onde a mudança está ocorrendo em ritmo acelerado: “*ODR is the only approach to dispute resolution and prevention that can play a role not only in a highly complex future but onde in which change is occurring at a rapid pace*” (Katsh, 2012, [n.p.]).

A ADR é definida por Álvarez (2003, p. 1) como “[...] *toda forma de resolución de conflitos que no pase por la sentencia judicial, el uso de la fuerza o el abandono del conflicto*”. Assim, tem-se que incumbe ao Estado mais do que tutelar os direitos ameaçados a partir do acesso a um Poder Judiciário eficiente, mas, também, oferecer outros mecanismos de solução de conflitos mais efetivos e menos caros, além de socialmente mais valiosos. Segundo Amorim (2017), a ODR é espécie do gênero ADR, que consiste na “utilização dos recursos da tecnologia para a Resolução Alternativa de Litígios (ADR), quer sejam estes decorrentes exclusivamente das relações jurídicas firmadas no ciberespaço, quer sejam originários de relações jurídicas constituídas no mundo dito ‘físico’” (p. 515).

O Brasil é um País marcado pela cultura da sentença, desde sua colonização, a partir de um paradigma estabelecido pelos colonizadores, que tornou a administração de conflitos centralizada pelo Estado, segundo Santos e Magalhães (2013). Entretanto, tem se popularizado no País a tentativa de instituir formas autocompositivas de resolução de conflitos baseada na vontade dos partícipes e que pode conduzir a um acordo. Entre essas possíveis formas, a mediação será o objeto de estudo desta pesquisa. Para Santos e Magalhães,

para que haja uma maior utilização das formas alternativas de resolução de conflitos é preciso que seja construída uma cultura social que reconheça a importância no aprendizado de técnicas que possibilitem o gerenciamento dos conflitos pelos próprios interessados, recorrendo a terceiros com poderes decisórios apenas nas hipóteses em que haja fracasso da resolução dos conflitos pelos próprios interessados. Deve ser destacada a importância de manter o poder decisório nas mãos dos próprios agentes, na administração dos conflitos, visto que estes são os únicos indicados para identificar os verdadeiros interesses que visam alcançar. (2013, [n.p.])

Lembre-se que o acesso à justiça diz respeito a algo mais do que a simples possibilidade de acesso ao Poder Judiciário, diferindo-se da visão construída no século XIX, de cunho liberal (Santos, 2006). Nesse passo, a ADR retira do Poder Judiciário o monopólio da resolução de conflitos. Um dos desafios que se impõe à implementação da ADR no Brasil diz respeito à cultura de litígios dominante, assentada sobre o modelo judicial de resolução de conflitos, pautada por um juiz, em detrimento das soluções autocompositivas, o que, consequentemente, cria um grande obstáculo para a expansão da ODR.

Amorim (2017) afirma que o Brasil sempre enfrentou resistências para a utilização dos meios de ADR que vem sendo substituídas gradualmente por uma mudança positiva na postura dos profissionais do Direito, em que a conciliação, a mediação e a arbitragem passaram a ser vistas como formas eficazes de diminuição do número excessivo de processos que tramitam no Poder Judiciário. Granat (1996) expõe sobre os potenciais problemas com a mediação

on-line, entre os quais inclui o acesso a recursos *on-line* no atual estágio de desenvolvimento da sociedade, considerando-se que apenas uma parte restrita da população tem acesso regular à Internet. Esse dado pode ser melhor demonstrado a partir da visualização da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD)⁴ realizada em 2016, organizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), que demonstrou que em 48,1 milhões de residências havia utilização da Internet, o que representa 69,3% dos domicílios.

Granat (1996) destaca também que as pessoas se sentem mais confortáveis em contato pessoal, o que é positivo para o desenvolvimento da mediação, uma vez que há a possibilidade de se considerar a linguagem corporal, as pausas, o tom de voz, e todo o conjunto que faz parte da comunicação não verbal. O autor destaca que não tem certeza se a confiança entre o mediador e os participantes pode se desenvolver tão rapidamente em um contexto *on-line*: *“We relate to people in the context of this information; we don’t know whether trust between mediator and the participants can be developed as quickly in an on-line context, rather than a face-to face environment”* (1996, [n.p.]).

De outro modo, Granat (1996) considera positivo que a mediação *on-line* possa permitir que as partes escolham o momento em que desejam participar da resolução do conflito e, com isso, possam refletir sobre sua posição antes de responder, auxiliando o fluxo das emoções, já que os participantes estarão isolados do impacto do outro participante. Acredita também que isso pode reduzir a hostilidade emotiva entre os envolvidos, além da experiência que os participantes podem adquirir a respeito de um novo modo de comunicação. Ressalta-se, entretanto, que as experiências do autor partem de seu local de fala, desde Maryland, nos Estados Unidos.

Para Goodman (2003), a mediação *on-line* se afasta da dinâmica da mediação tradicional, porque perde a comunicação pessoal e substitui o diálogo por outros meios, gerando um distanciamento psicológico e enfraquecendo o contato pessoal. Apesar de sua eficácia – pelas facilidades que oferece –, a mediação *on-line* não se mostra eficiente no quesito de conexão pessoal, pela impessoalidade imposta, além de criar uma preocupação a respeito da proteção do material gerado nas sessões quanto a sua confidencialidade e a respeito da inacessibilidade de todos os possíveis destinatários da mediação.

4 Conforme PNAD 2016 do IBGE: 38,6% das residências, o celular foi o único equipamento usado para acessar a Internet. Nos domicílios em que não havia utilização da Internet, os motivos alegados para não a usar foram: falta de interesse (34,8%), serviço de acesso era caro (29,6%) e nenhum morador sabia usar (20,7%), serviço de acesso não estava disponível na área (8,1%), equipamento necessário era caro (3,5%) e outro motivo (3,3%). A utilização da Internet registrou a porcentagem de 66,3% no grupo etário de 10 a 13 anos; 82,5%, no de 14 a 17 anos; 85,4%, no de 18 ou 19 anos; de 85,2%, no de 20 a 24 anos. Entre os idosos (60 anos ou mais), apenas 24,7% acessaram.

No mesmo sentido, se expressam Lima e Feitosa (2016) quando tratam da familiaridade requisitada às partes para lidar com o mundo digital e o indispensável acesso à Internet que são obstáculos de peso, pelo menos no Brasil, que se mostra como um País tão desigual. Barreira esta que os autores acreditam que pode ser transposta com o tempo, diante da difusão da utilização da Internet. Para eles, as vantagens das ODRs superam os desafios, apresentando aspectos positivos em relação à economia com despesas de viagens, comparecimento de audiência e contratação de advogados, apresentando potencial de mudança de cultura e empoderamento social.

Amorim (2017) lembra que a América Latina tem reproduzido a tendência mundial de implementação da ADR e ODR, sem, contudo, firmar sua própria literatura:

Embora não se possa afirmar de maneira categórica que os meios Alternativos de Resolução de Controvérsias (ADR) são hoje uma realidade na América Latina, o cenário que se descortina para o continente é bastante promissor. A despeito da inexistência de uma literatura mais robusta sobre o tema, a América Latina nada mais faz senão reproduzir uma tendência mundial de utilização tanto dos meios Alternativos de Resolução de Litígios (ADR) quanto, com o advento das novas tecnologias, dos meios de Resolução Online de Conflitos (ODR). (p. 527)

Nesse sentido de uma teoria pensada desde o Sul, tem-se o trabalho de Szlak, contextualizado a partir da realidade latino-americana. Szlak (2012) aponta, a partir de um contexto latino-americano, que as políticas de TICs, no nível regional, podem servir como catalisadores em termos de ODR e afirma que desde os anos 90 os governos da América Latina e do Caribe vêm desenvolvendo e implementando ações voltadas para trazer os benefícios das TICs para o público em geral; entretanto, as experiências são recentes e a América Latina apenas nos últimos conheceu suas primeiras experiências.

Esse processo incluiu diferentes políticas, como a inclusão de programas de TIC nas escolas; o pró-movimento das TICs por meio de campanhas de mídia social; a alavancagem do *hardware* e *software* indústrias; e a digitalização de processos governamentais, entre outros. Essas políticas foram aprofundadas e ampliadas ao longo dos anos e incluem o setor privado como um parceiro crucial para a adoção e implementação. Szlak (2012) aduz que, nos últimos anos, a maioria dos países definiu estratégias, planos, políticas ou programas que tendiam a implementar políticas públicas sobre as TICs como meio de construção da sociedade da informação. A autora espera que no futuro mais iniciativas funcionem, não apenas no setor privado, mas também do setor público, como parte da expansão dos serviços de governo eletrônico.

Nesse ínterim, aponta-se a necessária problematização a respeito da importação do modelo norte-americano de ODR e sobre os cuidados necessários

sempre que se transplanta um modelo criado em uma sociedade tão diversa da brasileira, apontando para os consequentes obstáculos criados pela falta de correspondência entre ambas as realidades. Também se sublinha a necessidade de políticas públicas que divulguem, de forma extensiva, a mediação como uma outra forma possível de resolução de conflitos, de forma clara, afastando a ideia contida no imaginário social de que formas alternativas de resolução de conflitos são sinônimos das velhas audiências de conciliação realizadas pelo Judiciário. No entanto, uma política pública focada em processos de mediação deve ser estruturada de forma permanente e dissociada de outros espaços, cuja simbologia possa trazer confusão quanto aos seus objetivos e fundamentos transformativos. O que se entende é a necessidade de incorporar a mediação como outra forma de conduzir conflitos, e não como auxiliar ou alternativa, contemplando, na autonomia da política pública, um indício de que esta é uma maneira séria e adequada de enfrentamento de adversidades.

E é neste contexto em que a mediação de conflitos se erige como uma alternativa na resolução de conflitos com vistas à preservação dos relacionamentos continuados. Hoje regulamentada por lei própria, pelo CNJ e pelo novel Código de Processo Civil, a tentativa quase impositiva do Estado em utilizar outros métodos para evitar as incursões judiciais ou mesmo para resolver as que já estão em curso, oportunizando, inclusive, que essas mediações sejam realizadas integralmente de forma *on-line*, traz a preocupação em relação ao respeito com os procedimentos da mediação, com a formação dos mediadores e com as intenções com as quais se utiliza do método, que não serve e nem poderá servir em todos os casos. A partir dessas preocupações se mostra necessário analisar um pouco mais detalhadamente os serviços que estão sendo oferecidos em plataformas *on-line* para a realização de mediações, o que será feito em tópico próprio.

Entretanto, se mostra imprescindível abolir a perspectiva de conflito como algo negativo e prostrador, passando a compreendê-lo como algo inerente às relações humanas e como terreno fértil para o crescimento e a transformação sempre que possibilitar a noção de reconstrução da alteridade, ou seja, sempre que o reconhecimento da existência do Outro com seus próprios desejos e sofrimentos, possa fazer com que o Eu reveja suas posições e até mesmo, mas não indispensavelmente, negocie acordos (Muskat, 2008).

A partir disso, tem-se, na mediação, um procedimento privilegiado pela oralidade e informalidade, que oferece a oportunidade de as partes debaterem os conflitos que lhe envolvem com o objetivo final de restaurar as relações entre elas e tratar as pendências com debate e consenso (Spengler, 2010). A mediação de conflitos se mostra, assim, em sintonia com a epistemologia de perspectiva ecológica e integral que deseja obter algo além de uma negociação,

mas revisitar lugares afetivos bloqueados e esquecidos, por meio do diálogo. Mostra-se, assim, “[...] mais focada na transformação das pessoas do que na busca do acordo final” (Muskat, 2008, p. 68).

Como bem alerta Amaral (2009), a mediação não se confunde com a conciliação e tampouco com a arbitragem, pois é forjada a partir da voluntariedade, confidencialidade, participação ativa das partes e ausência de poder decisivo de um terceiro, e visa, prioritariamente, o restabelecimento das relações. Acrescenta-se a esse conjunto de fatores o acolhimento como pedra de toque do atendimento e a disposição do mediador em ouvir e ter sensibilidade no trato com as pessoas, porque, como entende Oliveira e colaboradores (2008), busca-se, em uma última análise, a promoção da cidadania, o que exige que os interlocutores sejam tratados de forma legítima.

É nesse mesmo sentido que Warat (2018) lembra a mediação como a melhor forma de realização da cidadania, da autonomia, da democracia e dos direitos humanos, a partir de um paradigma ecológico. Para ele, “a mediação é um trabalho sobre afetos em conflito, não um acordo entre as partes, exclusivamente patrimonial, sem marcas afetivas” (p. 29).

Na mediação o caminho para superar a dicotomia do conflito está na escuta atenta das partes. A chave que abrirá as portas para conhecer e reconhecer os interesses e os meios de chegar ao acordo para que eles sejam alcançados, respeitando o interesse dos que estão em conflito, reside na escuta atenta e no diálogo aberto. O trabalho de escuta das posições das pessoas em conflito e da descoberta do que está contido em seu discurso é o mais importante a ser feito pelo mediador no primeiro momento.

3 INICIATIVAS PÚBLICAS E PRIVADAS EM CURSO NO BRASIL

Alerta-se para o fato de que a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD) realizada em 2016, organizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), demonstrou que em 48,1 milhões de residências havia utilização da Internet, o que representa 69,3% dos domicílios. Também os dados⁵ abertos da plataforma *Consumidor.gov* registram 1.393.504 reclamações finalizadas e 1.061.956 usuários cadastrados. São dados prospectivos que mostram a possibilidade de que a ODR seja parte do futuro da ADR no Brasil.

A tentativa de reverter o quadro de sobrecarga do Poder Judiciário através de meios alternativos de resolução de conflitos fez com que algumas empresas notassem a possibilidade do mercado que emergia e implementassem seus próprios sistemas de mediação *on-line*. Considerando-se os avanços tecnológicos

5 Disponível em: <<https://www.consumidor.gov.br/pages/dadosabertos/externo/>>.

crescentes em termos de acesso à Internet e o uso de novas formas de comunicação que independem de contato físico, algumas empresas encontraram um campo fértil para que novas práticas fossem desenvolvidas no Brasil, sobretudo a partir de 2016, com iniciativa do próprio CNJ.

Neste ano o CNJ implementou uma ferramenta chamada de Sistema de Mediação Digital⁶, voltada para o consumidor que busca a resolução de conflitos ligados ao atendimento bancário, operações financeiras e outras demandas recorrentes relacionadas aos bancos. O acesso ao sistema é feito de forma *on-line*, gratuita e tem como objetivo celebrar acordos judiciais entre consumidores, bancos e empresas. Os maiores bancos já estão incluídos no sistema e, assim, os usuários que buscam a solução para seus conflitos podem se cadastrar e buscar a instituição na plataforma, e, se a empresa não estiver cadastrada, será informada e convidada a aderir. Feito o relato do caso pelo usuário, o banco terá 20 dias corridos para responder à solicitação e poderá entrar em contato diretamente com o consumidor. Acontecendo um acordo entre as partes, o documento poderá ser homologado por um magistrado por meio da própria plataforma digital. Caso não se chegue ao acordo, uma mediação presencial será marcada para que aconteça nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs).

No Brasil, outras iniciativas têm sido tomadas no sentido de implementação da ODR para a resolução alternativa de conflitos. Destaca-se entre elas a proposição de um Fórum de Conciliação virtual proposto pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) e a plataforma de conciliação virtual pré-processual proposta pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro (TJRJ).

Em matéria de relações de consumo, algumas experiências importantes têm sido desenvolvidas, como é o caso da plataforma *Consumidor.gov.br*, que é um serviço público para solução de conflitos de consumo via Internet permitindo uma interlocução direta entre consumidores e empresas. O sítio fornece um quadro de indicadores estatísticos sobre o serviço prestado, com informações e gráficos sobre o tempo médio de respostas das empresas, grau de satisfação do consumidor e índice de solução das reclamações. A vantagem da plataforma em relação a outros sistemas de resolução *on-line* de conflitos de consumo disponíveis no Brasil decorre do fato de que se trata de uma iniciativa estatal. Dessa forma, apenas podem participar as empresas que voluntariamente se vinculam ao programa e assinam um termo de compromisso, no qual se obriga a fornecer uma solução para o conflito no prazo máximo de dez dias.

6 Disponível em: <www.cnj.jus.br/mediacaodigital>. Acesso em: 20 maio 2018.

Também o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) implementou uma ferramenta chamada de Sistema de Mediação Digital⁷, voltada para o consumidor que busca a resolução de conflitos ligados ao atendimento bancário, operações financeiras e outras demandas recorrentes relacionadas aos bancos, com acesso feito de forma *on-line*, gratuita e com o objetivo de celebrar acordos judiciais entre consumidores, bancos e empresas.

No âmbito privado, foram encontradas algumas propostas em termos de plataformas digitais que buscam a resolução de conflitos através da mediação *on-line*, exemplos disso são as empresas *Mediartech*⁸, *Juster*, *Leegol* e *Plataforma Mediação Online*⁹. Apesar das aparentes facilidades que emergem com a proposta, há de refletir alguns pontos importantes que merecem uma maior reflexão: aspectos como a facilidade das partes em manejar as plataformas digitais, a extensão da acessibilidade à Internet em um País marcado por diferenças profundas, como é o caso do Brasil, e o desenvolvimento da comunicação a depender do grau de escolaridade dos envolvidos.

A *Mediartech* atende pessoas físicas e empresas e atua nas áreas de família, saúde privada, instituições de ensino privadas, trânsito, relações de consumo, bens móveis e imóveis; as áreas de atuação da plataforma *Juster* envolve relações de consumo, recuperação de créditos, pagamento de dívidas e outros casos que envolvam esfera semelhante; a plataforma *Leegol* atua na área de consumidor, condomínio, família e amigos, trabalho e imóveis; a *Plataforma Mediação Online* atua na resolução de casos envolvendo conflitos de condomínio, imobiliário, trabalhista e familiar.

A *Plataforma Mediação Online*¹⁰ se autointitula como a primeira plataforma de mediação *on-line* do Brasil. Aponta entre seus objetivos de fundação a eficiência para o mercado jurídico, a desjudicialização de conflitos e a pacificação da sociedade. Dedicar-se à resolução de conflitos para pessoas físicas, empresas e corporações, supervisionado por advogados. Nessa plataforma a

7 Disponível em: <www.cnj.jus.br/mediacaodigital>. Acesso em: 20 maio 2018.

8 Entre as empresas que divulgaram seus valores, quais sejam, a *Mediação Online* e a *Leegol*, os valores são de R\$ 300,00 para causas até R\$ 12.000,00 e acima desse valor é cobrado R\$ 250,00 como taxa de ativação do serviço, mais R\$ 250,00 de honorários por sessão de mediação e 10% sobre o valor do acordo, na primeira empresa, e R\$ 186,00 por sessão de mediação para a segunda empresa, respectivamente. Os valores praticados, primeiramente, mostram a tônica do serviço que é fundada no lucro, atuando com verdadeiro *status* de empresas, sendo a mediação o produto oferecido, além de mostrarem o tipo de público destinatário: financeiramente privilegiado e bem informado.

9 Se autointitula como a primeira plataforma de mediação *on-line* do Brasil. Aponta entre seus objetivos de fundação a eficiência para o mercado jurídico, a desjudicialização de conflitos e a pacificação da sociedade. Dedicar-se à resolução de conflitos para pessoas físicas, empresas e corporações, supervisionado por advogados. O atendimento destinado a pessoas físicas serve para a resolução de casos envolvendo conflitos de condomínio, imobiliário, trabalhista e familiar. Os valores divulgados são de R\$ 300,00 para causas de até R\$ 12.000,00 e em causas acima desse valor o preço a ser pago é de R\$ 250,00 como taxa de ativação para uso do *site*, R\$ 250,00 de honorários para o mediador por sessão e 10% sobre o acordo.

10 Disponível em: <www.mediacaonline.com>. Acesso em: 19 maio 2018.

mediação acontece integralmente *on-line*. São cinco passos que orientam a utilização do serviço: primeiramente, o solicitante envia o caso, a empresa entra em contato e faz o convite para que a outra parte participe da mediação. O *site* afirma que, diante da negativa de participação, emitirá termo de tentativa infrutífera de mediação que servirá como prova de boa-fé em eventual processo judicial. Caso a outra parte aceite participar, a empresa solicita que as partes assinem um compromisso de mediação. Feito isso, ocorre a sessão *on-line* com a participação de um mediador. Finalmente, havendo uma tratativa, é formalizado um acordo de mediação pronto para ser homologado pela justiça. A empresa afirma que obtém sucesso em 80% dos casos. O atendimento destinado a pessoas físicas serve para a resolução de casos envolvendo conflitos de condomínio, imobiliário, trabalhista e familiar.

O atendimento destinado à pessoa jurídica atende aos conflitos oriundos de franquias, trabalhista, societário, contratual e consumidor, e não tem os valores dos serviços divulgados, mas há um campo específico no *site* para solicitação de orçamento. Já o atendimento destinado às corporações destina-se aos conflitos decorrentes de cadeias de varejo, instituições de ensino, empresas de telefonia, seguradoras, financeiras e bancos. Também não há valores divulgados para os serviços.

Segundo entrevista publicada no *site* da revista *Pequenas Empresas & Grandes Negócios*, a mediação *on-line* atua com ritmo de uma empresa, pensada como uma empresa e com investimentos dignos de um negócio. A matéria informa que duas aceleradoras já investiram no negócio, que é designado como *startup*¹¹. Uma empresa brasileira investiu R\$ 200.000,00 e outra, californiana, investiu R\$ 500.000,00 no negócio. A matéria jornalística também afirma que a empresa conta com 40 mediadores capacitados pela própria plataforma para cuidar de casos extrajudiciais e que, atualmente, os principais casos que são resolvidos dizem respeito aos clientes corporativos. Segundo reportagem veiculada no *site Migalhas*, a empresa soma mais de 6 mil casos tratados entre empresas líderes do segmento bancário, saúde, educação e serviços, e já atendeu três dos maiores bancos de varejo nacionais.

Foram encontradas, ainda, outras propostas em termos de plataformas digitais que buscam a resolução de conflitos por meio da mediação *on-line*, além de outras tantas plataformas voltadas para a realização de acordos extrajudiciais *on-line* por meio da negociação; entretanto, estas não serão examinadas porque não dizem respeito ao campo da mediação ou, pelo menos, não se intitulam como tal.

11 Segundo o Dicionário Priberam, *startups* são “empresa ou negócio novo ou em fase arranque, geralmente de caráter inovador e ligado à tecnologia”.

A *Mediartech*¹² atende pessoas físicas e empresas e atua nas áreas de família, saúde privada, instituições de ensino privadas, trânsito, relações de consumo, bens móveis e imóveis. O *site* detalha que o procedimento inicia com o cadastro do solicitante no *site*, momento em que informa os dados da parte adversa. No momento seguinte, a empresa providencia o convite de participação que poderá ser feito por correio, *e-mail* ou telefone. Note-se que o *site* destaca que os mediadores poderão ser escolhidos pelas partes. A mediação acontece após a confirmação de comparecimento das partes e da escolha do mediador e do local da mediação, que poderá ocorrer física ou virtualmente. Caso as partes cheguem a um acordo, será lavrado o termo de mediação, que poderá ser registrado em cartório ou homologado judicialmente. Não foram divulgados os valores praticados.

A plataforma *Juster*¹³, conforme consta em seu *site*, permite que o usuário convide empresas e pessoas para a resolução de seu conflito, apresentando uma proposta. Caso a proposta não seja aceita, é fornecido um ambiente *on-line* para que os envolvidos negociem por meio de *chat*. Não havendo acordo ou em conflitos de maior complexidade, a plataforma oportuniza a contratação de um mediador, escolhido pelas partes. As áreas de atuação da plataforma envolvem relações de consumo, recuperação de créditos, pagamento de dívidas e outros casos que envolvam esfera semelhante. Todo o processo ocorre *on-line* e não são divulgados os valores praticados pela plataforma.

Por fim, há, ainda, a plataforma *Leegol*¹⁴, que conta com 20 mediadores e está preparando mais 140. É voltada para o atendimento de pessoas físicas, empresas e advogados, e realiza arbitragem. Para as pessoas físicas, atua na área de consumidor, condomínio, família e amigos, trabalho e imóveis, de forma totalmente *on-line*. O usuário cadastra seu problema na plataforma, um convite é enviado a outra parte envolvida, e, caso a outra parte aceite, é o momento de efetuar o pagamento e agendar a mediação. Havendo acordo, é gerado um termo, e, não havendo, é disponibilizado um documento detalhando a sessão. O valor cobrado é de R\$ 186,00 por sessão de mediação, pago pelo contratante do serviço. O atendimento para empresas é na área trabalhista, contratual, societário, franquias e consumidor. O funcionamento se dá da mesma forma e o valor é solicitado mediante orçamento.

Considerando-se as plataformas digitais que realizam mediação para pessoas físicas, tem-se que todas ocorrem mediante pagamento de um valor especificado e mediante procura dos interessados. Dessa premissa extrai-se a necessidade de que (1) pelo menos uma das partes conheça a mediação de

12 Disponível em: <<http://www.mediarcbm.com.br/>>. Acesso em: 20 maio 2018.

13 Disponível em: <<https://www.juster.com.br/>>. Acesso em: 20 maio 2018.

14 Disponível em: <<https://www.leegol.com>>. Acesso em: 20 maio 2018.

conflitos e confie no procedimento para resolução do conflito e (2) que possua possibilidades financeiras de arcar com o procedimento. Os valores praticados, primeiramente, mostram a tônica do serviço que é fundada no lucro, atuando com verdadeiro *status* de empresas, sendo a mediação o produto oferecido, além de mostrarem o tipo de público destinatário: financeiramente privilegiado e bem informado.

A *Plataforma Mediação Online* informa que entre seus objetivos está a eficiência do mercado jurídico, o que se afasta abismalmente do sentido real da mediação de conflitos, que é de voluntariedade baseada no fortalecimento de relações continuadas e não se limita temporalmente, obedecendo seu próprio ritmo. Uma mediação pode exigir diversas sessões que não resultarão necessariamente em um acordo, pois não é esse seu objetivo. A plataforma foi pensada como empresa do segmento de *startups* e recebeu investimentos de capital privado. Ao informar que, diante da tentativa infrutífera de mediação, servirá como prova de boa-fé em eventual processo judicial, coloca a mediação como uma esfera de vantagem processual em um possível litígio, desfocando-se do objetivo primordial e afetivo da mediação de conflitos.

Já a *Juster* tem como diferencial em seus estágios de resolução que, primeiramente, o usuário convida a outra parte para a resolução do conflito, apresentando, de plano, uma proposta que, não sendo aceita, deverá ser negociada por meio de um *chat*, em um ambiente *on-line* da própria plataforma. Somente não havendo acordo é que as partes poderão contratar um mediador para atuar conjuntamente, o que deixa clara sua vocação negocial em detrimento da mediação, que não é a primeira ferramenta utilizada pelo *site*.

Diante dos pontos abordados a partir da observação dos serviços oferecido em termos de mediação de conflitos, deve-se ressaltar o pensamento de Goodman (2003) a respeito, para quem a mediação *on-line* se afasta da dinâmica da mediação tradicional, porque perde a comunicação pessoal e substitui o diálogo por outros meios, gerando um distanciamento psicológico e enfraquecendo o contato pessoal. Apesar de sua eficácia – pelas facilidades que oferece –, a mediação *on-line* não se mostra eficiente no quesito de conexão pessoal, pela impessoalidade imposta, além de criar uma preocupação a respeito da proteção do material gerado nas sessões quanto a sua confidencialidade e a respeito da inacessibilidade de todos os possíveis destinatários da mediação.

No mesmo sentido, se expressam Lima e Feitosa (2016) quando tratam da familiaridade requisitada às partes para lidar com o mundo digital e o indispensável acesso à Internet, que são obstáculos de peso, pelo menos no Brasil, que se mostra como um País tão desigual. Barreira essa que os autores acreditam que pode ser transposta com o tempo, diante da difusão da utilização da Internet. Para eles, as vantagens das ODRs superam os desafios, apresentando

aspectos positivos em relação à economia com despesas de viagens, comparecimento de audiência e contratação de advogados, apresentando potencial de mudança de cultura e empoderamento social.

CONCLUSÃO

Apesar das limitações espaço-temporais de um artigo, vislumbrou-se a criação de um novo nicho de mercado a partir da ideia de desjudicialização dos conflitos, de forma integralmente *on-line*, que utiliza métodos alternativos de resolução de conflitos, os quais vêm ganhando notoriedade desde a promulgação da lei que regulamentou a mediação no Brasil e das resoluções do CNJ e do advento do novo CPC. Apontou-se a importação do modelo norte-americano de ODR que se utiliza de recursos tecnológicos para a resolução alternativa de litígios e alertou-se sobre os cuidados necessários sempre que se transplanta um modelo criado em uma sociedade tão diversa da brasileira, apontando para os consequentes obstáculos criados pela falta de correspondência entre a realidade americana e brasileira.

Na modernidade marcada pela precarização das relações humanas, vê-se na mediação um procedimento privilegiado que oportuniza às partes debaterem os conflitos que lhe envolvem e restaurarem as relações entre elas a partir do diálogo e do consenso, a partir de uma epistemologia de perspectiva ecológica e integral que deseja obter algo além de uma negociação e que requer a abstração da expectativa de respostas imediatas e prazos, insculpida sob a perspectiva do acolhimento e da alteridade, afastando-se da corrente de orientação acordista.

Foram ventiladas algumas questões como o tempo despendido nas sessões de mediação *on-line* e o valor delas, o que acelera o procedimento que, na mediação tradicional, não tem tempo preestabelecido e pode exigir diversas sessões que não resultarão necessariamente em um acordo, pois não é este seu objetivo. Perde-se, ainda, em termos de comunicação pessoal e enfraquecimento do contato pessoal que, sobretudo em conflitos familiares, de relação continuada, são indispensáveis para o tratamento dos afetos. Destaca-se que o diálogo é o orientador dos processos de interação entre os membros do conflito, já que tem o poder de diminuir as barreiras de interlocução que possam impedir ou dificultar o desenvolvimento dos envolvidos e potencializar a formação de sujeitos autônomos. Assim, compreendendo-se capazes de resolver suas próprias questões, participar ativamente na resolução das questões comunitárias, sempre por meio da alteridade, do diálogo e do compromisso, os indivíduos protagonistas dos processos podem contribuir para a formação de uma sociedade mais justa e igualitária. Surgiram, ainda, outras questões referentes à prote-

ção do material gerado nas sessões quanto a sua confidencialidade que poderia ser fotografado por uma das partes, divulgado, salvo e exposto.

O que por hora pôde ser apurado é que a mediação *on-line* seja talvez uma prévia do que o futuro reserva, diante da expansão digital, mas ainda deve ser lapidada para contemplar uma população mais abrangente. Uma possibilidade seria a de que tais plataformas deixassem de ofertar a mediação familiar, voltando-se a conflitos meramente patrimoniais, corporativos e sem formação de vínculos pessoais.

Também se sublinha a necessidade de políticas públicas que divulguem de forma extensiva a mediação como uma outra forma possível de resolução de conflitos. No entanto, uma política pública focada em processos de mediação deve ser estruturada de forma permanente e dissociada de outros espaços cuja simbologia possa trazer confusão quanto aos seus objetivos e fundamentos transformativos. O que se entende é a necessidade de incorporar a mediação como outra forma de conduzir conflitos, e não como auxiliar ou alternativa, contemplando, na autonomia da política pública, um indício de que esta é uma maneira séria e adequada de enfrentamento de adversidades.

Considerando-se o contexto de surgimento da ODR nos EUA e sua consolidação na UE, urge a necessidade de se pensar em ODR a partir do Brasil e suas peculiaridades e construir um arcabouço contextualizado para a implementação da ODR no País, sem que apenas se transplante para cá os moldes praticados em outras partes do mundo. Sabe-se que um dos desafios que se impõe à implementação da ADR no Brasil diz respeito à cultura de litígios dominante, assentada sobre o modelo judicial de resolução de conflitos, pautada por um juiz em detrimento das soluções autocompositivas. A ODR, enquanto espécie do gênero ADR, traz, além do desafio da mudança na gestão de conflitos, outros empecilhos, como a educação dos usuários das plataformas, limitações financeiras e barreiras tecnológicas, merecendo atenção quanto aos aspectos, já que o Brasil, diferente dos modelos já praticados em países desenvolvidos, precisa de soluções adequadas para sua realidade enquanto País de dimensões continentais e severas desigualdades sociais.

REFERÊNCIAS

ÁLVAREZ, Gladys Stella. Los métodos alternativos de solución de conflictos en los procesos judiciales: experiencias argentinas. *Centro de Estudios de Justicia de las Américas*, 2003. Disponível em: <http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/4085/arg_marc_alvarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 20 jul. 2018.

AMARAL, Márcia Terezinha Gomes. *O direito de acesso à justiça e a mediação*. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório. A resolução online de litígios (ODR) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. *Revista Pensar*, Fortaleza, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/ago. 2017. Disponível em: <<http://periodicos.unifor.br/rpen/article/view/5397>>. Acesso em: 20 maio 2018.

BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade líquida*. Trad. Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

_____. *Amor líquido: sobre a fragilidade dos laços humanos*. Trad. Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004.

BATISTOTI, Vitória. Empreendedoras criam primeira plataforma online de mediação de conflitos no Brasil. *Pequenas Empresas & Grandes Negócios*, São Paulo, 30 ago. 2017. Disponível em: <<https://revistapegn.globo.com/Startups/noticia/2017/08/advogadas-criam-primeira-plataforma-online-de-mediacao-de-conflitos-no-brasil.html>>. Acesso em: 19 maio 2018.

BOBBIO, Norberto; MATTEUCCI, Nicola; PASQUINO, Gianfranco. *Dicionário de política*. 12. ed. Trad. Carmen C. Varriale et al. Brasília: Universidade de Brasília, 2004.

BOLZAN DE MORAIS, José Luis; SILVEIRA, Anarita Araújo da. Outras formas de dizer o Direito. In: WARAT, Luis Alberto (Org.). *Em nome do acordo: a mediação no Direito*. Florianópolis: EModara, 2018. p. 71-97.

BREITMAN, Stella; PORTO, Alice Costa. *Mediação familiar: uma intervenção em busca da paz*. Porto Alegre: Criação Humana, 2001.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Emenda nº 2, de 8 de março de 2016. Altera e acrescenta artigos e os Anexos I e III da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/03/d1f1dc59093024aba0e71c04c1fc4dbe.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2018.

_____. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm>. Acesso em: 20 maio 2018.

_____. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 20 maio 2018.

BUSH, Robert Baruch; FOLGER, Joseph P. *The promise of mediation: responding to conflict through empowerment and recognition*. São Francisco: Jossey-Bass, 1994.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à justiça*. Trad. Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris Editor, 1988.

CEBOLA, Cátia Marques. ADR 3.0 @ Resolução Online de Conflitos de Consumo em Portugal. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, v. 5, n. 22, jun. 2016. Disponível em: <https://www.academia.edu/26511917/ADR_3.0_at_Resolu%C3%A7%C3%A3o_Online_de_Conflitos_de_Consumo_em_Portugal>. Acesso em: 4 jul. 2018.

FOLGER, Joseph. P.; BUSH, Robert. A. Baruch. Mediação transformativa e intervenção de terceiros: as marcas registradas de um profissional transformador. In: SCHNITMAN, D. F.; LITTLEJOHN, S. (Org.). *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed, 1999. p. 85-100.

GARAPON, Antoine. *Bem julgar: ensaio sobre o ritual judiciário*. Lisboa: Instituto Piaget, 1997.

GERGEN, Kenneth J. Rumo a um vocabulário do diálogo transformador. In: SCHINT-MAN, Dora Fried; LITTLEJOHN, Stephen (Org.). *Novos paradigmas em mediação*. Trad. Jussara Haubert Rodrigues e Marcos A. G. Domingues. Taos Institute Publications: Ohio, USA, 1999. p. 29-45.

GOODMAN, Joseph W. The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites. *Duke Law & Technology Review*, v. 2, n. 1, 2003. Disponível em: <<https://scholarship.law.duke.edu/dltr/vol2/iss1/2/>>. Acesso em: 21 maio 2018.

GRANAT, Richard S. Online Mediation. *Dispute Resolution Conference*, Washington D.C., 1996 Disponível em: <<http://www.umass.edu/dispute/ncair/granat.htm>>. Acesso em: 4 jul. 2018.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – PNAD, 2016. Disponível em: <ftp://ftp.ibge.gov.br/Trabalho_e_Rendimento/Pesquisa_Nacional_por_Amostra_de_Domicilios_continua/Anual/Acesso_Internet_Televisao_e_Posse_Telefone_Movel_2016/Analise_dos_Resultados.pdf>. Acesso em: 4 jun. 2018.

KATSH, Ethan. ODR: a look at history. In: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan; RAINEY, Daniel (Ed.). *Online dispute resolution: theory and practice*. A treatise on technology and dispute resolution. The Hague: Eleven International, 2012. Disponível em: <<https://www.mediate.com/pdf/katsh.pdf>>. Acesso em: 4 jul. 2018.

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, set. 2016. Disponível em: <<https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/8360>>. Acesso em: 21 maio 2018.

MANIA, Karolina. Online dispute resolution: the future of justice. *International Comparative Jurisprudence*, v. 1, n. 1, p. 76-86, nov. 2015. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2351667415000074>>. Acesso em: 4 jun. 2018.

MARODIN, Marilene; BREITMAN, Stella. A prática moderna da mediação: integração entre psicologia e direito. In: ZIMERMAN, David; COLTRO, Antonio Carlos Mathias (Org.). *Aspectos psicológicos na prática jurídica*. Campinas: Millennium, 2008.

MORIN, Edgar. *Ciência com consciência*. Trad. Maria D. Alexandre e Maria Alice Sampaio Dória. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000.

MIGALHAS. Mediação auxilia empresas a reduzir custo e tempo na solução de conflitos, 17 maio 2018. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/Quentes/17,MI280298,51045-Mediacao+online+auxilia+empresas+a+reduzir+custo+e+tempo+na+solucao>>. Acesso em: 19 maio 2018.

MUNIZ, Mariana. CNJ lança sistema de mediação online para conflitos bancários na área do consumidor. *Jota Info*, São Paulo, 4 ago. 2016. Disponível em: <<https://www.jota.info/consenso/conflitos-bancarios-ganham-espaco-para-mediacao-online-04082016>>. Acesso em: 19 maio 2018.

MUSKAT, Malvina Ester. *Guia prático de mediação de conflitos*. 2. ed. rev. São Paulo: Summus, 2008.

SANTOS, Boaventura de Sousa. Os tribunais e as novas tecnologias de comunicação e informação. *Revista Sociologias*, Porto Alegre, n. 13, p. 82-109, jan./jun. 2005.

SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos. Arbitragem e acesso à Justiça. *Revista Sequência*, n. 53, p. 253-268, dez. 2006. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15104>>. Acesso em: 20 jul. 2018.

_____; MAGALHÃES, Juliana N. Considerações sobre o ensino dos meios alternativos de resolução de conflitos em Santa Catarina. In: KNOERR, Fernando Gustavo; NEVES, Rubia Carneiro; CRUZ, Luana Pedrosa de Figueiredo. *Justiça e o paradigma da eficiência na contemporaneidade [recurso eletrônico on-line]*. Florianópolis: Funjab, 2013. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=50de294b9d4987a3>>. Acesso em: 20 jul. 2018.

SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação: um retrospecto histórico, conceitual e teórico. In: _____. SPENGLER NETO, Theobaldo (Org.). *Mediação enquanto política pública: a teoria, a prática e o projeto de lei*. 1. ed. Santa Cruz do Sul: Edunisc, 2010. p. 17-57.

START-UP. Dicionário Priberam da Língua Portuguesa. Disponível em: <<https://www.priberam.pt/dlpo/startup>>. Acesso em: 19 maio 2018.

SZLAK, Gabriela R. Online Dispute Resolution in Latin America: Challenges and opportunities. In: WAHAB, Mohamed S. Abdel; KATSH, Ethan; RAINEY, Daniel (Ed.). *Online dispute resolution: theory and practice. A treatise on technology and dispute resolution*. The Hague: Eleven International, 2012.

WARAT, Luis Alberto. *A rua grita Dionísio!* Direitos humanos da alteridade, surrealismo e cartografia. Tradução e organização Vivian Alves de Assis, Júlio Cesar Marcellino Jr. e Alexandre Moraes da Rosa. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

_____. Ecologia, psicanálise e mediação. Trad. Julieta Rodrigues. In: WARAT, Carlos Alberto (Org.). *Em nome do acordo: a mediação no Direito*. Florianópolis: EModara, 2018. p. 17-62.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. *Caderno de Administração da Justiça – Planejamento Estratégico 2009*, Porto Alegre: TRF da 4ª Região, 2009.

YARN, Douglas H. *Dictionary of conflict resolution*. São Francisco: Jossey-Bass Inc., 1999.

Data da submissão: 24 de abril de 2019

Data do Aceite: 10 de junho de 2019